

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

จิรพัชร สุดสงวน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
กันยายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ จิรพัชร สูดสงวน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

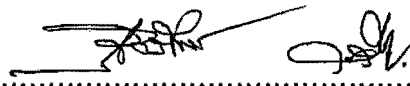
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

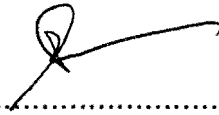
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



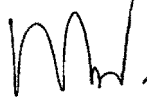
.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)



.....กรรมการ

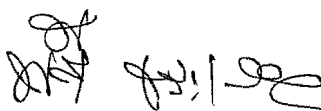
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)



.....กรรมการและเลขานุการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอกลงกด)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะดร.วิชัย จงโชติชัชวาล ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และรองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ และอาจารย์พรเทพ นามกร ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะ ในการดำเนินงานนิพนธ์ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนผู้ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ต่อการทำสวนสวนลำไยนอกฤดูภาค ตลอดจนขอขอบคุณผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

จิรพัชร สุตสงวน

58930085: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ คุณภาพการให้บริการ

จिरพัชร สูดสงวน: ความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC SATISFACTION WITH QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY TROKNONG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE KHLUNG, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาลย์, ปร.ค. 77 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 272 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากับด้านการบริการอย่างก้าวหน้า และอันดับสุดท้าย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

58930085: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ QUALITY OF SERVICE

CHIRAPHAT SUDSANGUAN: PUBLIC SATISFACTION WITH QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY TROKNONG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE KHLUNG, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAL, Ph.D. 77 P. 2016.

The purposes of this study were to investigate a level of public satisfaction with quality of service provided by Troknong Sub-district Administrative Organization, Amphoe Khlung, Chanthaburi Province and to compare their level of satisfaction as classified by personal information, including gender, age, educational level, occupation, and amount of income. The data were collected from 272 people using service at Troknong Sub-district Administrative Organization. These subjects were recruited based on Yamane's formula (1973). The test of t-test was administered to compare the differences between independent variables with two groups; and the test of One-way ANOVA was used to compare the differences among independent variables with three groups onwards. Also, the Least Significant Difference Test (LSD) was administered to test the differences between pairs with a preset of a significant level at .05.

The results of this study revealed that the level of public satisfaction with quality of service provided by Troknong Sub-district Administrative Organization, Amphoe Khlung, Chanthaburi Province was found at a high level. When considering each aspect of satisfaction, the one in relation to equality of service was rated at the highest level, followed by the aspects relating to adequacy of service, punctuality and advancement of service, and continuous provision of service, respectively.

In addition, based on the results from the tests of hypotheses, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of satisfaction with quality of service provided by Troknong Sub-district Administrative Organization, Amphoe Khlung, Chanthaburi Province among the subjects with different gender, age, educational level, and amount of income. The hypotheses were rejected. Finally, a statistically significant difference was found in the level of satisfaction with quality of service provided by Troknong Sub-district Administrative Organization, Amphoe Khlung, Chanthaburi Province among the subjects with occupation. Thus, the hypothesis was accepted.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	12
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	45
เกณฑ์การแปลผล	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	46
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี..	48
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	54
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการวิจัย	62
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 21
2-2	เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 38
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป 46
4-2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 48
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 50
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 51
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 52
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 53
4-7	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมจำแนกตามด้าน 54
4-8	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 55
4-9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ... 55
4-10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ 56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	56
4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกกับระดับการศึกษา	57
4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ	57
4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ	58
4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	59
4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้.....	60
4-17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความแตกต่าง ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้	60
4-18 ผลการทดสอบสมมติฐาน	61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2-1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี	25
2-2 ตารางองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง	27
2-3 แผนที่อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี	30

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนตำบลหมู่บ้านนั้นเอง กลไกบริหารจัดการที่เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขและจัดปิดเป่าความทุกข์ยาก ความขาดแคลนของประชาชนในตำบล หมู่บ้านได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบ อบต. นั้น ได้สนองตอบต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากที่สุด โดยเฉพาะการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล และประชาชนในท้องถิ่นแนวทางการบริหารจัดการ อบต. ยุคใหม่ กรมการปกครองได้กำหนดนโยบายเน้นหนัก ปี 2544 ข้อที่ 5 และ 9 ไว้ว่าจะส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good governance) (ปริญา นาคฉัตรีย์, 2558)

ด้วยเหตุผลนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เพื่อบริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จึงต้องใช้การประเมินการให้บริการจากประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นผู้สะท้อนคุณภาพงานบริการออกมาในรูปธรรมมากกว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ ทั้งนี้เพราะประชาชนเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจะช่วยเป็นการถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร แต่หากพบว่าประชาชนไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการทำการวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis) ขององค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ได้คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์

ประวัติศาสตร์ สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ นอกจากนี้แล้วยังต้องคำนึงถึงยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากสาเหตุข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เนื่องจากพื้นที่ตำบลตรอกนองส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก อีกทั้งในพื้นที่เป็นแหล่งการปลูกมังคุดที่มีคุณภาพดีและมีชื่อเสียงระดับโลก อบต.ตรอกนอง จึงติดตาม ควบคุม ดูแลการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการจัดการ และพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนองให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

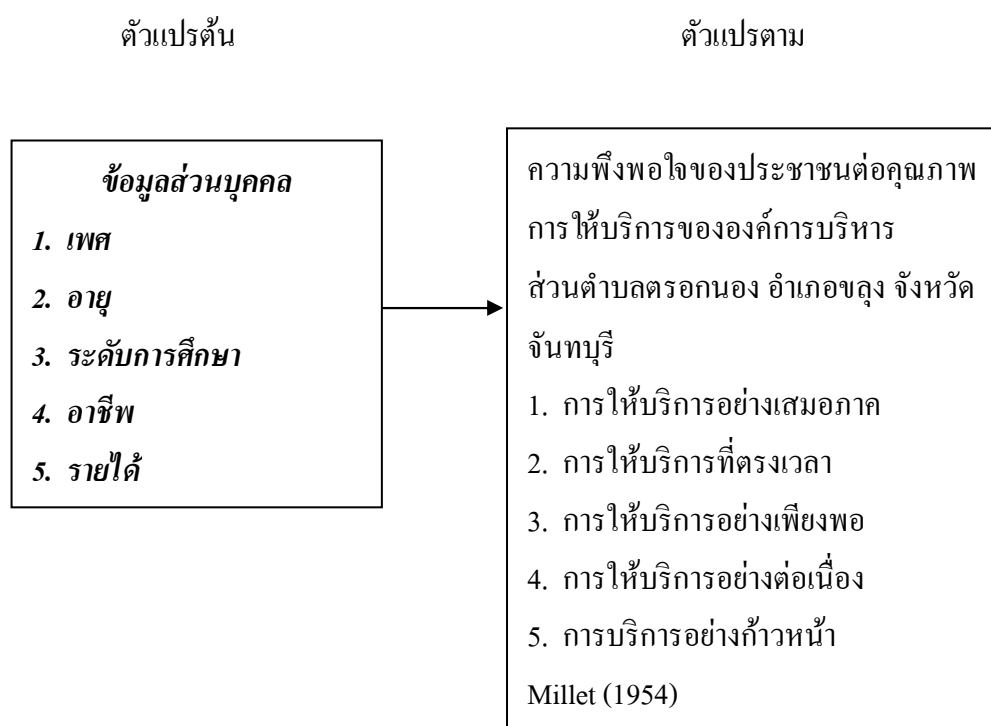
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ Millet (1954) การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนได้สูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพการทำงานของ Walton (1973) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 อาชีพ
 - 1.5 รายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
 - 2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา
 - 2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
 - 2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 2.5 การบริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวนประมาณ 846 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี, 2559 ก)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยของความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 7 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นซึ่งแสดงถึง ความประทับใจ
ของประชาชน

ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

ประชาชน (People) หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตรอกนอง จังหวัดจันทบุรี เช่น การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน, การลงทะเบียนและยื่นขอรับเงิน
เบี้ยความพิการ, การลงทะเบียนและยื่นขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการชำระภาษีป้าย เป็นต้น

การบริการ (Services) หมายถึง การที่องค์กรภาครัฐมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจ
ต่อผู้รับบริการเป็นหลัก โดยยึดมั่นการให้บริการที่มีคุณภาพและเกิดอรรถประโยชน์สูงสุด
ต่อผู้รับบริการ หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่
ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตรอกนองให้บริการอย่างเสมอภาค อีกทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ
ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น
การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการ
ให้บริการ มีการบริการให้อย่างรวดเร็ว และตรงเวลา การบริการมีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง สถานที่ให้บริการมีความเป็น
ระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการ
ติดต่อ รวมถึงสำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวก
ในการเข้ารับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจใน
การบริการ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อน โยนและเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้
เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง เจ้าหน้าที่องค์การบริหาร
ส่วนตำบลตรอกนองเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการ
อย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิด
กับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์

ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. เอง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 1.3 ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
 - 2.2 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ
 - 2.3 ทฤษฎีคุณภาพบริการ
 - 2.4 เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายพึงพอใจ คือ รัก ชอบใจ

ประธาน กระแสสินธุ์ (2543, หน้า 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ธนชัย ชมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต (2544, หน้า 27) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay)

2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (Supervision)
3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (Work setting)
5. ความพึงพอใจในตัวตน (Tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (Advancement opportunities)

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนาม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงพอใจ หมายถึง ความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้ความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีความหมายกว้าง

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ต้องการให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎี Herzberg's two factor theory (ทฤษฎีสองปัจจัย) (สมจิต สงสาร, 2554) เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg and Others ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยศึกษาถึงความต้องการของบุคคลในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ ประกอบด้วย

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 1.5 ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 นโยบายและการบริหาร
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 สภาพการทำงาน
- 2.5 วิธีปกครองบังคับบัญชา
- 2.6 สถานะทางอาชีพ
- 2.7 ความมั่นคงในการทำงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยนี้แล้ว จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยค้ำจุนหรือสุขศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือสุขศาสตร์ จะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของมนุษย์ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกัน รู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือยินดีที่ได้รับในการให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการได้รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการ ถ้าสามารถสนองความต้องการนั้นได้ก็จะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคยนอนแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนอนที่ไม่วุ่นวาย แต่การนอนครั้งต่อไปต้องการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านอนกำลังดีหรือนอนไป

นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงไรลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนักหรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดาราดังต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องซอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นใน การให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ลีบบี้ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอิร์ดอ้อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครีวเป็นน้ำครำ ก็ย่อม

สร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไป ย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงพยาบาลรู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกินไป ความไม่น่ามาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยโดยเฉพาะลูกค้าประจำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลักในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกันอาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีรูปแบบต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจได้ 8 ทิศทาง ดังนี้

1. มีศิลปะของการดูแล
2. มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. มีการให้ความสะดวกสบาย
4. มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้การดูแลที่ดี
5. ไม่มีปัญหาการเงินซึ่งก็เป็นความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อการบริการ
6. มีความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ให้ความสม่ำเสมอในการให้บริการ
8. มีประสิทธิภาพและมีผลลัพท์ของการให้บริการที่ดี ซึ่งหมายถึง คุณภาพของการ

ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเพื่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ปวยยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ

4. ความสามารถของผู้ให้บริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

แนวคิดสาเหตุที่ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรหรือกลุ่มบุคคลทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวม และก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา สำหรับปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นเพียงส่วนประกอบการศึกษาถึงความพึงพอใจเท่านั้น (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ถูกค้ำมีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

วาทีนี ไส้จ้อ (2549, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้ การจัดการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพ

แนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ”

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Services) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่น อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Services ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม โดยอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง

การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้น ได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็วอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่คุณลูกค้าได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับบริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

สุกัญญา โภคา (2553) คุณภาพบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการจากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่าคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมียุทธภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman et al., 1988) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้วความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน

Parasuraman et al. (1988) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการ ประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ

นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็น ความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ซีเทมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (Determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้ (Parasuraman et al., 1990, p. 19 อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) ความคาดหวัง ที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจาก คำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการ ให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่ง ที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) ความคาดหวังอันเกิดจาก ประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อ ความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้าง ความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External communication) เป็นความคาดหวัง ที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสาร ทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงต้องเป็นหน่วยงานที่ สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่าง ครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

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

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมานำเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่ง นอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสาร ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญา

ขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ

1. การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา ซึ่งจะได้กล่าวถึงในหัวข้อถัดไปโดยสังเขป

2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึงสามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ไต่ลงไป (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของ Parasuraman et al. (1988) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางการตลาดของสินค้าหรือบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลสัมฤทธิ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะคือ สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถาม ได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดคู่มือ กฏหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย การบริการที่ทั่วถึงจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง และเป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปะละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยเพื่อนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อน โขน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอด พบว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al. ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

Parasuraman et al. (1988) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ เป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การบริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

Millet (1954) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้อง ตรงเวลา ในการบริการจะต้องมองที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่มีสิทธิ์ละเลย หากไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมี ลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Miller เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในบริการของ Millet (1954) สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ต้องการได้รับการ ตอบสนองพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล เป็นความพยายามที่จะจัดความ ดึงเครียดเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ

เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1985)	Parasuraman et al. (1988)	Millet (1954)
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	1. การให้บริการอย่างเสมอ ภาค
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้		
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	2. การให้บริการที่ตรงเวลา

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

Parasuraman et al. (1985)	Parasuraman et al. (1988)	Millet (1954)
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ	3. การตอบสนองต่อ	3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี	ผู้รับบริการ	4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
6. ความน่าเชื่อถือ	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้	5. การบริการอย่างก้าวหน้า
7. ความมั่นคงปลอดภัย	บริการ	
8. การเข้าถึงบริการ	5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็น	
9. การติดต่อสื่อสาร	ใจในผู้รับบริการ	
10. การเข้าใจและรู้จัก		
ผู้รับบริการ		

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL Millet (1954) ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 1.1 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนองให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมาย

เป็นสำคัญ

1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้

สรุปได้ว่าการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 2.2 เจ้าหน้าที่มีการบริการให้อย่างรวดเร็ว และตรงเวลา
- 2.3 การบริการมีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ในการบริการจะต้องมองที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่มีสิทธิ์ละเลย หากไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 3.1 สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- 3.2 สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ
- 3.3 สำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

สะดวกในการเข้ารับบริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Miller เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

- 4.1 ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ
- 4.2 เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร
- 4.3 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่าการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 3 ข้อ ได้แก่

5.1 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนองเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ ให้บริการ

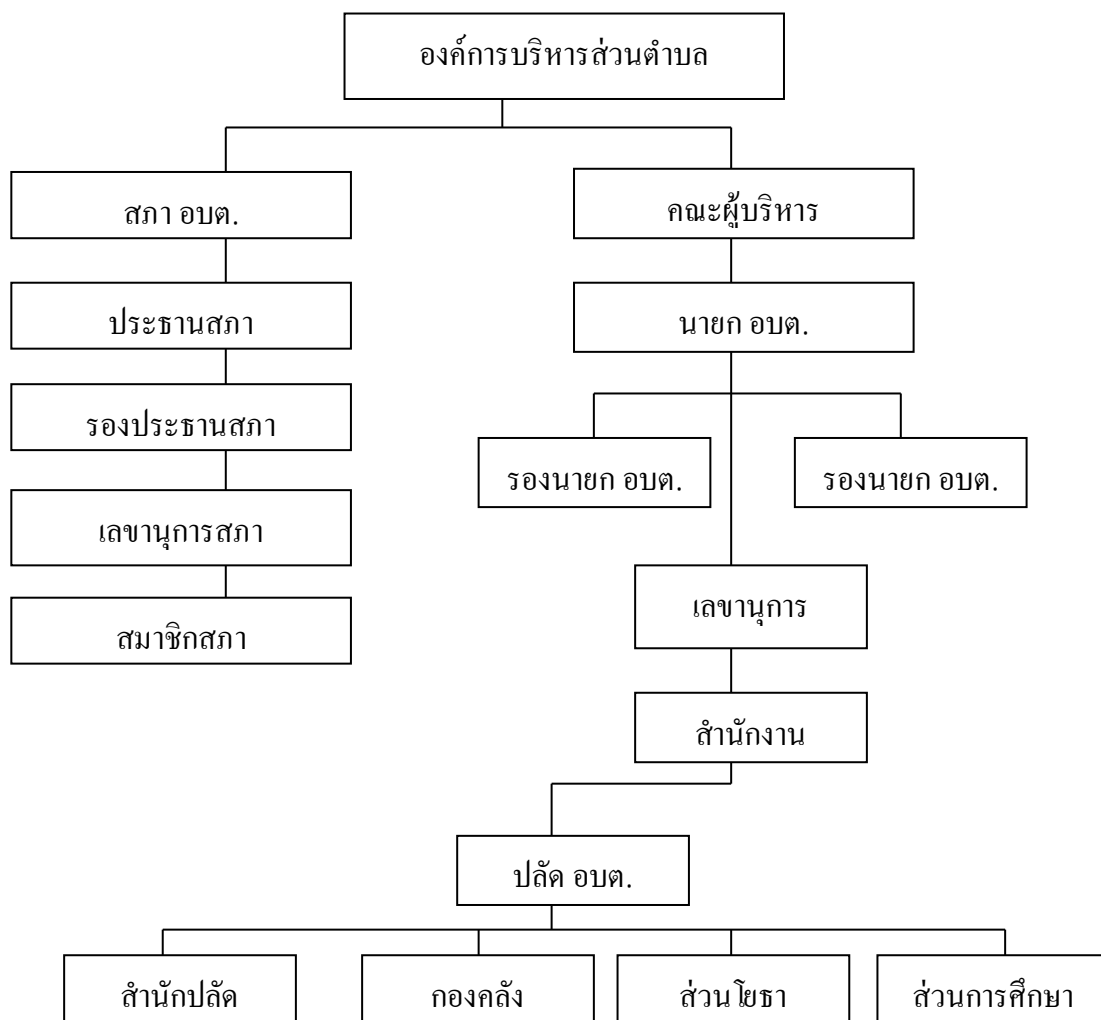
5.2 เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

5.3 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าการบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง จังหวัด จันทบุรี เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผล การศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
(องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี, 2559 ข)

วิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
“ผลไม่คุณภาพ ท่องเที่ยวน้ำตก ปราดเป็รื่องภูมิปัญญา พัฒนาคุณภาพชีวิต ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
2. จัดให้มีการบำรุงรักษาและขยายเขตไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ไร้สาย ลงสู่

หมู่บ้าน

3. จัดให้มีและบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
4. จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
5. จัดให้มีการพัฒนาบริหารจัดการภาครัฐที่ดีโดยมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย
6. มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี
7. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
8. เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการแก้ไขปัญหาความยากจน
9. จัดสวัสดิการทางด้านสังคม
10. ส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน
11. รักษาความสะอาดเรียบร้อยของชุมชนให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดี สะอาดสวยงาม ปลอดภัย
12. ดำเนินงานตามแนวทางปฏิบัติพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
13. ส่งเสริมด้านกีฬาและนันทนาการ
14. อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
15. บำรุงรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
16. ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
17. ส่งเสริมประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพของประชาชนการรวมกลุ่มอาชีพ
18. กำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. เป็นแหล่งผลิตสินค้าเกษตรปลอดสารพิษและสินค้าเกษตรแปรรูปที่มีคุณภาพ
2. ประชาชนมีอาชีพ มีสุขภาพดี และรายได้ที่พอเพียง
3. มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และเชิงเกษตร
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. ชุมชนเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ การบริการสวัสดิการทางสังคมทั่วถึง
6. มีการส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟู วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
7. เยาวชนหรือกลุ่มบุคคลได้รับการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น
8. มีระบบสาธารณสุขปลอดภัยที่สะดวกและทั่วถึง

ประวัติความเป็นมาของตำบลตรอกนอง

คำว่า ตรอกนอง นั้น เรียกเพี้ยนมาจากคำว่า ตักนอง ซึ่งเป็นภาษาของที่คนพื้นเมืองมีเชื้อสายของ ใช้เรียกพื้นที่บริเวณนี้ เนื่องจากมีฝนตกชุกมากเป็นพิเศษ เวลาที่ฝนตกมากและน้ำไหลนองไปทั่วบริเวณ ถึงแม้ว่าหมู่บ้านใกล้เคียงฝนจะหยุดตกแล้ว บริเวณนี้ยังไม่ยอมหยุดตก

ชาวชนที่อาศัยอยู่บริเวณนี้จึงเรียกว่า “บ้านต๋อง” ต่อมาได้เรียกเป็นต๋อง และทางราชการได้เปลี่ยนชื่อใหม่ว่า “บ้านต๋อง” หรือตำบลต๋องจนถึงปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลต๋องได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลต๋อง เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ปัจจุบันใช้อาคารเรียนและบริเวณของโรงเรียนต๋องล่างที่ยุบโรงเรียนไปแล้วเป็นที่ทำการ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านต๋องล่าง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 2-2 ตราองค์การบริหารส่วนตำบลต๋อง

เป็นรูปน้ำตกท่ามกลางธรรมชาติอันอุดมสมบูรณ์ เนื่องจากตำบลต๋องมีน้ำตกต๋องอันเป็นสถานที่ท่องเที่ยว และเป็นแหล่งน้ำสำคัญที่ใช้อุปโภคบริโภค โดยเฉพาะในด้านเกษตรกรรมของราษฎร ในตำบลและพื้นที่ใกล้เคียง จึงนำมาเป็นสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต๋อง

คำขวัญประจำตำบลต๋อง

แหล่งมั่งคุดคุณภาพดี มากมีพืชพันธุ์ผลไม้ น้ำตกต๋องสวยใส ชุมชนร่วมใจพัฒนา
สำนักงานปลัด

มีภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ สารบรรณ การจัดการแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบังคับ งานประชุมสภา ฯ การจัดทำทะเบียนสมาชิก อบต. คณะกรรมการบริหารงานเลือกตั้ง การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษา หน้าที่และความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง การบริหารงานบุคคลของ อบต.ทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 งาน คือ

1. งานบริหารงานทั่วไป
2. งานนโยบายและแผน

3. งานกฎหมายและคดี
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. งานสวัสดิการและสังคม
6. งานกิจการสภา อบต.

กองคลัง

ส่วนการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี และทะเบียนรับ-จ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่ง รายงานเงินคงเหลือประจำ การรับและจ่ายขาดเงินสะสมของ อบต. การยืมเงินทศรองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

1. งานการเงินและบัญชี
2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
3. งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
4. การชำระภาษี

กองช่าง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินของ อบต. การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของ อบต. งานบำรุง ซ่อม และจัดทำทะเบียน สิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของ อบต. การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการ และการออกแบบก่อสร้างแก่ อบต. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมปรึกษาซ่อมแซม วัสดุ ครุภัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

1. งานก่อสร้าง
2. งานออกแบบและควบคุมอาคาร
3. งานประสานสาธารณูปโภค
4. งานผังเมือง

ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผล ประเมินผล การพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษา

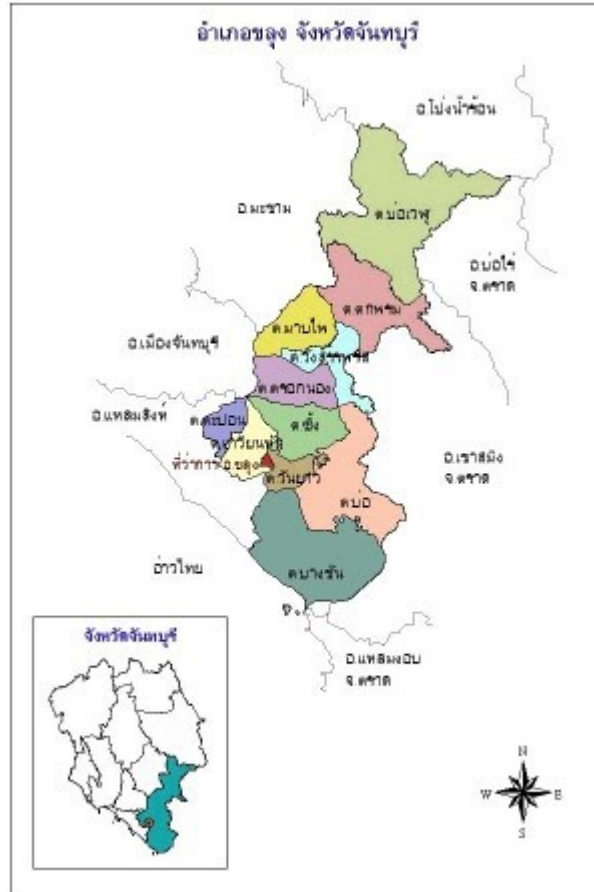
ของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมการวิจัย การวางโครงการ สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ การศึกษา เพื่อนำไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางการปฏิบัติ ในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 2 งาน คือ

1. งานบริหารการศึกษา
 2. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ภารกิจและขั้นตอนการให้บริการ
1. การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 2. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี่ยความพิการ
 3. การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ
 4. การขอต่อใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน

200 ตารางเมตร

5. การรับชำระภาษีป้าย
6. การแจ้งถมดิน
7. การแจ้งขุดดิน
8. การแจ้งก่อสร้างอาคารตามมาตรา 39

แผนที่แสดงที่ตั้งและอาณาเขต



ภาพที่ 2-3 แผนที่อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

พรรณวดี พัฒนชัย (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพ การบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าองค์กร จำนวน 150 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นเจ้าของหน้าที่ อายุงานในตำแหน่งมากกว่า 5 ปี ประเภท ของกิจการเป็นหน่วยงานภาครัฐบาล มีจำนวนพนักงานในองค์กร 21-100 คน ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำมากที่สุดคือ จากงานประชุมสัมมนา และระยะเวลาที่ใช้ บริการครั้งสุดท้าย ต่ำกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่ประเภทบริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำที่เลือกใช้ คือ ห้องประชุม-สัมมนา โดยมีวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ คือ จัดงาน สัมมนาทางวิชาการ ผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจใช้บริการ คือ ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงาน และเบิกจากหน่วยงานมากที่สุด โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ เพราะมีการ ให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานตรงกับ งบประมาณ หลังจากใช้บริการ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำส่วนใหญ่พึงพอใจมากและในอนาคต จะกลับมาใช้บริการแน่นอน

วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์ (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัด เชียงใหม่ การเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำนวน 320 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ระยะเวลาทำประกันชีวิต 1-5 ปี และจำนวนบริษัทที่มีกรมธรรม์ ประกันชีวิต มี 1 บริษัท แบบกรมธรรม์ประกันชีวิตคือแบบสะสมทรัพย์และประเภทของกรมธรรม์ ประกันชีวิตคือ แบบสามัญ ส่วนใหญ่ค่าเบี้ยประกันโดยรวมที่ต้องจ่ายใน 1 ปี คือ 10,000-19,999 บาท มีวัตถุประสงค์ของการทำประกันชีวิตเพื่อการออมเงิน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

ด้านการสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในระดับมากทุกด้าน

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนการคลัง ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็ว ที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกันผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน

ณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ การศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล สีลา (2554) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเนินทราย จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยทั้งหมด 5 ด้านด้วยกันคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและด้านการบริหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชาชนตำบลเนินทราย จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ใน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านสังคม มีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ มีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพมาก ด้านการเมืองการบริหารมีประสิทธิภาพมากที่สุด สรุปภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

จิตาพรรณณ์ พัฒน์วีรภกรกุล (2555) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการปัญหาอุทกภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.4 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 26-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.4 มีสถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.1 ส่วนใหญ่ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.9 และ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 46.6 ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการจัดการปัญหาอุทกภัยภายหลังเกิดปัญหาอุทกภัย

รองลงมาคือ ด้านการจัดการปัญหาอุทกภัยก่อนเกิดปัญหาอุทกภัย และด้านการจัดการปัญหาอุทกภัยในขณะที่เกิดปัญหาอุทกภัย ตามลำดับ

นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร และเพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่พักอาศัย ประเภทของการเข้ารับบริการ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก 2) สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่พักอาศัยปัจจุบัน ระยะเวลาที่อาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพที่แตกต่างกัน อาจมีความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจต่อการรับเข้าบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กำจัด สมรรถคนัญ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรตามทะเบียนที่อยู่ในอำเภอเกาะช้าง จำนวน 387 คน โดยใช้สูตรของ Yamane ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน

ของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมาก และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สาวิตรี สุนทร (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 257 คน ใช้สูตรของ Yamane (1973) และทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี อันดับแรกด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 276 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 70-79 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ วทัญญู (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านระบบการให้ความช่วยเหลือ และด้านวิธีการให้ความช่วยเหลือ จำแนกตามตัวแปร

อิสระ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่ได้รับช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ที่กลุ่มตัวอย่าง 354 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านวิธีการให้ความช่วยเหลืออยู่ และด้านระบบการให้ความช่วยเหลือตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด การยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 365 คน คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร

ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตาม เพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความ พึงพอใจ ๗ ไม่แตกต่างกัน
เพศ	วสันต์ วทัญญู (2558, บทคัดย่อ) การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหาร ส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ แตกต่างกันมีความพึงพอใจของ ประชาชน ๗ แตกต่างกันจึงเป็นการ ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
เพศ	วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอ แก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ปีที่วิจัย/ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อายุ	ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ผลการทดสอบพบว่าประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล หาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05
อายุ	อัมรินทร์ เชนเสถียร (2552) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อายุ	นฤมล สีลา (2554) การวิจัยเรื่องความ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด	ผลการเปรียบเทียบ พบว่า เพศ ต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ๗ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน
การศึกษา	ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ผลการศึกษาพบว่าจำแนกตาม ระดับ การศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
การศึกษา	ณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
การศึกษา	วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง	ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
อาชีพ	ณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	พบว่า ผู้รับบริการที่มี อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อาชีพ	วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง	ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อาชีพ	สาวิตรี สุนทร (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี	ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนฯ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
รายได้	กัจฉ์ สมรรคนันท์ (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษา ความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง	ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษา ความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน
รายได้	สาวิตรี สุนทร (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี	ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความ พึงพอใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05
รายได้	นฤมล ศิลา (2554) การวิจัยเรื่องความ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด	ผลการเปรียบเทียบ พบว่ารายได้ ต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 2-2 ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยอ้างอิงเพื่ออ้างอิงตัวแปรต้นที่ผู้วิจัยได้เลือก
มาใช้ มีความน่าเชื่อถือในการนำมากำหนดกรอบแบบสอบถามเนื่องจากเป็นตัวแปรที่เคยมี
การนำมาใช้ในงานวิจัยลักษณะเดียวกันแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือก ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา
อาชีพ และรายได้ มาเป็นตัวแปรในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้วิจัยได้เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 846 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี, 2559 ก)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรคำนวณด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% มีสูตรดังนี้

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

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตรดังนี้} \quad n &= \frac{846}{1 + 846 (0.0025)} \\ &= \frac{846}{3.115} \\ n &= 272 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วทำการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวน 15 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความพึงพอใจ 4 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้	4 คะแนน
พอใจมาก	ให้	3 คะแนน
พอใจน้อย	ให้	2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายสมภพ ระถะยาน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการการกองศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

3.3 นางสาวชวีรัตน์ สุนทรประเสริฐ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด ฯ

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกันจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.80 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง และเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 272 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 272 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลของความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

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

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 272 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้
1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การบริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	134	49.26
หญิง	138	50.74
รวม	272	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
20-30 ปี	53	19.49
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	78	28.68
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	60	22.06
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	49	18.01
61 ปีขึ้นไป	32	11.76
รวม	272	100.00
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	114	52.94
ปริญญาตรี	109	40.07
ปริญญาโท	18	6.62
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.37
รวม	272	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	40	14.71
พนักงานบริษัทเอกชน	23	8.46
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	46	16.91
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	154	56.62
อื่น ๆ	9	3.30
รวม	272	100.00
5. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	25	9.19
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	77	28.31
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	87	31.99
30,001 บาทขึ้นไป	83	30.51
รวม	272	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.74 และเพศชาย ร้อยละ 49.26 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.68 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี, อายุ 20-30 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.06, 19.49, 18.01 และ 11.76 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.94 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี, ระดับการศึกษาปริญญาโท และการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 40.07, 6.62 และ 0.37 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา มากที่สุด ร้อยละ 56.62 รองลงมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว, อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ คือ แม่บ้าน, พนักงานจ้าง, รับจ้างทั่วไป และนักศึกษา ร้อยละ 16.91, 14.71, 8.46 และ 3.31 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท ร้อยละ 31.99 รองลงมามีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป, รายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท และ รายได้ต่ำกว่า 10,000 ร้อยละ 30.51, 28.31 และ 9.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี

โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การบริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนองให้บริการอย่างเสมอภาค	111 (40.81)	153 (56.25)	8 (2.94)	0 (0.00)	3.38	0.54	มากที่สุด	1
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตาม	115 (42.28)	146 (53.68)	11 (4.04)	0 (0.00)	3.38	0.56	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
กฎหมายเป็นสำคัญ								
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือ การให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้	89 (32.72)	162 (59.56)	21 (7.72)	0 (0.00)	3.25	0.59	มาก	3
	ภาพรวม				3.34	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในเรื่องเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนองให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.54$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.56$) และความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.59$)

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง
จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	74 (27.21)	173 (63.60)	25 (9.19)	0 (0.00)	3.18	0.58	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการให้อย่าง รวดเร็ว และตรงเวลา	80 (29.41)	166 (61.03)	26 (9.56)	0 (0.00)	3.20	0.59	มาก	2
3. การบริการมีความถูกต้อง และ มีประสิทธิภาพ	75 (27.57)	178 (65.44)	19 (6.99)	0 (0.00)	3.21	0.55	มาก	1
ภาพรวม					3.19	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัด
จันทบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในเรื่องการบริการมี
ความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.55$) โดยมีความพึงพอใจเป็น
อันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการให้อย่างรวดเร็ว และตรงเวลา อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.59$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.58$)

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง
จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ให้บริการมีความเป็น ระเบียบ และมีเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	76 (27.94)	170 (62.50)	26 (9.56)	0 (0.00)	3.18	0.59	มาก	2
2. สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ	82 (30.15)	159 (58.46)	30 (11.03)	1 (0.37)	3.18	0.63	มาก	3
3. สำนักงานมีตัวอย่างการรับ บริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการ เข้ารับบริการ	87 (31.99)	163 (59.93)	19 (6.99)	3 (1.10)	3.23	0.62	มาก	1
ภาพรวม					3.20	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัด
จันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.49$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในเรื่องสำนักงาน
มีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.62$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องสถานที่ให้บริการมีความเป็น
ระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.59$) และอันดับ

สุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกอย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.63$)

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง
จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจใน การบริการ	49 (18.01)	180 (66.18)	39 (14.34)	4 (1.47)	3.01	0.62	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพ อ่อนโยนและเป็นมิตร	74 (27.21)	176 (64.71)	22 (8.09)	0 (0.00)	3.19	0.56	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่าง ชัดเจน	67 (24.63)	185 (68.01)	20 (7.35)	0 (0.00)	3.17	0.54	มาก	2
ภาพรวม					3.12	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัด
จันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องเจ้าหน้าที่
มีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.56$) เป็นอันดับแรก
รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.54$) และอันดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และ
ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.62$)

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลตรอกนองเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะที่ให้บริการ	84 (30.88)	170 (62.50)	18 (6.62)	0 (0.00)	3.24	0.56	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้เวลากับ ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	63 (23.16)	186 (68.38)	23 (8.46)	0 (0.00)	3.15	0.54	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำของผู้รับบริการ	70 (25.74)	183 (67.28)	19 (6.99)	0 (0.00)	3.19	0.54	มาก	2
ภาพรวม					3.19	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในเรื่องเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนองเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.56$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.54$) และความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.54$)

ตารางที่ 4-7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมจำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	3.34	0.45	มากที่สุด	1
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.19	0.47	มาก	3
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.20	0.49	มาก	2
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.12	0.46	มาก	4
ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า	3.19	0.47	มาก	3
ภาพรวม	3.21	0.35	มาก	-

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม $\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.35$) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.35$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.45$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.49$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กับด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.47$) ลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.46$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	134	3.21	0.36	0.17	0.65
หญิง	138	3.21	0.35		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.65 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานสมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
20-30 ปี	3.27	0.36
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.15	0.40
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.24	0.36
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	3.19	0.23
61 ปีขึ้นไป	3.23	0.35

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจมาก คือ อายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.36$) รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.36$) อายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.35$) อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.23$) และอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.40$)

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.56	0.14	1.12	0.35
ภายในกลุ่ม	267	33.16	0.12		
รวม	271	33.72			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง
จังหวัดจันทบุรี ของประชาชนในช่วงอายุต่าง ๆ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.35 แสดงว่า ประชาชน
ในช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.19	0.33
ปริญญาตรี	3.21	0.37
ปริญญาโท	3.40	0.38
สูงกว่าระดับปริญญาโท	3.27	0.35

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจมาก คือ ระดับ

การศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.38$) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.35$) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.37$) และระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.33$)

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกกับระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.75	0.25	2.04	0.11
ภายในกลุ่ม	268	32.97	0.12		
รวม	271	33.72			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีของประชาชนที่ระดับการศึกษาต่าง ๆ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.11 แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	SD
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.26	0.43
พนักงานบริษัทเอกชน	3.13	0.32
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.28	0.28
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	3.21	0.21

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	SD
อื่น ๆ	2.74	0.33

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.28$) รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.43$) อาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.21$) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.32$) และอาชีพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.33$)

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.47	4	0.62	5.28	.000
ภายในกลุ่ม	31.25	267	0.12		
รวม	33.72	271			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง
จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	อื่น ๆ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.26	-				0.52*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.13		-			0.39*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.28			-		0.54*
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	3.21				-	0.47*
อื่น ๆ	2.74					-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ
ทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่าอาชีพต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่
ประกอบอาชีพ อื่น ๆ
2. ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่
ประกอบอาชีพ อื่น ๆ
3. ประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี มากกว่า ประชาชนที่
ประกอบอาชีพ อื่น ๆ
4. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี มากกว่า
ประชาชนที่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ

สมมุติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.10	0.25
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	3.18	0.42
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	3.26	0.33
30,001 บาทขึ้นไป	3.22	0.33

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.33$) รองลงมาคือ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.33$) รายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.42$) และต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.25$)

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.60	0.20	1.62	0.19
ภายในกลุ่ม	268	33.12	0.12		
รวม	271	33.72			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ของประชาชนที่รายได้ต่าง ๆ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.19 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4-18 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนผู้ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่กลุ่มตัวอย่าง 272 คน จากการคำนวณด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ LSD (Least significant difference test) นำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากับด้านการบริการอย่างก้าวหน้า และอันดับสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยวาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของณัฐพร ปิ่นประภา (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว เทศบาลเมืองนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นดังนี้

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ขัดแย้งกับงานวิจัย

ของก้าจัด สมรรถนัญ (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับแรก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี มีการให้บริการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังสามารถให้คำแนะนำ ชี้แจง ขั้นตอนในการปฏิบัติต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดี จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการรอรับบริการนาน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี มีสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอกับความต้องการ อีกทั้งสถานที่มีการจัดที่เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอในการรับบริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของก้าจัด สมรรถนัญ (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง พบว่าด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี มีการให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ ขั้นตอนในการบริการยังมีความชัดเจน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการบริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัด จันทบุรี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีการปรับคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ ด้วยความขยันหมั่น จึงทำให้ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ผล การทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามเพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ๆ ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของวสันต์ วัทธัญญ (2558, บทคัดย่อ) การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ แตกต่างกันมีความ พึงพอใจของประชาชน ๆ แตกต่างกันจึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็น ว่าประชาชนที่รับบริการทั้งเพศหญิงและเพศชายได้รับการบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ ตอบสนองความต้องการทั้งเพศหญิงและเพศชาย จึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย ของนฤมล ศิลา (2554) การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผลการเปรียบเทียบ พบว่า เพศ ต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็น ว่า ประชาชนทุกช่วงอายุที่มาใช้บริการ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพเหมือนกันซึ่งตอบสนอง ความต้องการผู้มารับบริการทุกช่วงอายุ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม

จังหวัดลำปาง ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของฉัฐพร ปิ่นประภา (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ จะส่งผลให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี สุนทร (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน ๑ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของวาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ๑ ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าแต่ละอาชีพ มีความรู้สึกนึกคิด และความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความคาดหวังในการรับบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกัจฉา สมรรคนันท์ (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสาวิตรี สุนทร (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

0.05 ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าประชาชนที่รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน หากได้รับการบริการที่ดี และมีคุณภาพ และตรงตามเป้าหมายของการมารับบริการนั้น แล้วจึงส่งผลให้ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า กับด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในอันดับน้อยที่สุดสองอันดับสุดท้าย ผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะให้ความสนใจต่อการพิจารณา และตั้งข้อสังเกตครั้งนี้ ได้แก่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีนโยบาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีนโยบาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีนโยบาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ไปอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีเจ้าหน้าที่ สำหรับบริการเด็ก ผู้พิการ คนชรา เป็นต้น
3. องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และปรับเงินเดือนตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดต่าง ๆ และนำผลมาปรับปรุง

2. คว้ารศัษาคววมพืงพอใจองประชานต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลูง จัังหวัดจันทบุรี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

- กำจัด สมรรคนันท์. (2557). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเล กองทัพเรือ เกาะช้าง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต. (2554). คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ. บทความวิจัย, หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ฐิตาพรรณณ์ พัฒน์วีรภกรกุล. (2555). ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการจัดการปัญหา อุทกภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี . วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพร ปิ่นประภา. (2555). ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. เข้าถึงได้จาก <http://www.bkk.umdc.tsu.ac.th/>
- ธนชัย ขมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต. (2544). ความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นฤมล ศีลา. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล เนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.
- ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาน กระแสสินธุ์. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการพัฒนาทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ปริญญา นาคันตรีย์. (2558). **องค์การบริหารส่วนตำบล: การบริหารจัดการมิติใหม่สู่ความเป็นประชาธิปไตย**โดยฐานรากที่แท้จริง. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- พรรณวดี พัฒนชัย. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ ภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. กรุงเทพฯ: งานเลขานุการกิจ และสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ: นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ. (2558). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบียดชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วสันต์ วัทธัญญ. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี**. กรุงเทพฯ: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- วาริน เสนาใจ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ 1**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557**. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สมจิต สงสาร. (2554). ทฤษฎี Herzberg's two factor theory (ทฤษฎีสองปัจจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมปอง จันทร์. (2540). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬา 700 ปี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมิต สัมภูกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- ดาวตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุกัญญา โภคา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. (2559 ก). ข้อมูลทะเบียนราษฎร. จันทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. (2559 ข). อัตราและการจัด. จันทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง.
- อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. (2552). ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it ?. *Sloan Management Review*, 15(2), 12-16.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis** (3rd ed.). Tokyo: John Weatherhill.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

.....

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20-30 ปี 2. 31 ปีขึ้นไป-40 ปี
3. 41 ปีขึ้นไป-50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป-60 ปี
5. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานบริษัทเอกชน
3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4. เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท
3. 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท 4. 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	ความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัด จันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค		4	3	2	1
1	เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนองให้บริการอย่างเสมอภาค				
2	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมาย เป็นสำคัญ				
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือ การให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้				
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
4	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ				
5	เจ้าหน้าที่มีการบริการให้อย่างรวดเร็ว และ ตรงเวลา				
6	การบริการมีความถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ				
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
7	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย				
8	สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอก อย่างชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ				

ลำดับ	ความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัด จันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
		พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
9	สำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละ ขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ				
ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง					
10	ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการ				
11	เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยน และเป็นมิตร				
12	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อ สงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน				
ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า					
13	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตรอก นองเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ ให้บริการ				
14	เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการอย่าง เพียงพอ				
15	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและ คำแนะนำของผู้รับบริการ				

ขอขอบพระคุณที่ร่วมตอบแบบสอบถาม