

**คุณภาพการบริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของ
เทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด**
**Quality of municipal services to pay the allowance
Nong Samet Trat Province.**

ทิพวรรณ พลสุขสมบัติ , จุฬาร ศิลอาสน์ , คชนอง พิณ , ชวงค์ อุบลี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มารับบริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 254 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติ compare means และใช้สถิติ t- test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One – way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ LSD ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด โดยคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีคุณภาพน้อยที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มารับบริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของเทศบาลตำบล หนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของเทศบาลตำบล หนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ คุณภาพการบริการ

Abstract

The objectives of the study of ‘Quality of municipal services to pay the allowance Nong Samet Trat Province’ are as follows; 1) to study the quality of municipal services of the allowance payment that occurs in Nong Samet, Trat Province, 2) to compare the quality of allowance payment in Nong Samet of Trat Province in which they have been categorized into different groups based on genders, ages, occupations, and income levels. Questionnaire forms have been used as a tool for gathering data and information. Sampling groups are 254 of the public members who come to collect the allowances from the municipal office in Nong Samet, Trat province. By utilizing Taro Yamane’s formula to specifically determine the size of the targeted respondents. Additionally, data analysis by using the methods of percentage, mean average, and standard deviation calculation. The statistical comparison of means values as well as T-test methods are employed to find the differences between two groups of independent variables and the One- Way ANOVA method has been used to determine the differences of independent variables of three groups or more. When the differences

are identified, the LSD method will be applied. The results from the study have shown that the overall quality of the allowance payment, that occurs in Nong-Samet, trat, is at the highest level. It receives the highest score in terms of customer's confidence, then followed by reliability of the services. But in terms of responding to the customers, it receives the lowest score. When it comes to the quality of service comparison the respondents from different genders and age groups share identical opinions, however, the respondents from different occupations and income levels have different opinions with the value of statistical significance of 0.05.

Keywords : Allowance Quality of services

บทนำ

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานพัฒนาชนบทให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อันเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่น และประเทศชาติโดยรวม

การปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มต้นด้วยการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ในปี พ.ศ.2540 ซึ่งรัฐธรรมนูญฉบับนี้เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากกว่ารัฐธรรมนูญทุกฉบับที่ผ่านมา มีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูประบอบราชการอย่างขนานใหญ่ โดยการเปลี่ยนแปลงและการปฏิรูปนี้จะทำให้ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคมีขนาดเล็กลง ในขณะที่ราชการส่วนท้องถิ่นจะขยายใหญ่ขึ้น ซึ่งถือได้ว่าการปฏิรูปนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของการปกครองท้องถิ่นของไทย เกิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ โดยรัฐบาลในส่วนกลางจะกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่ประชาชนหรือหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการสาธารณะต่างๆ ได้ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายมอบให้ ซึ่งการบริหารราชการในส่วนท้องถิ่นนี้ เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) เทศบาลถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยที่เก่าแก่ที่สุด คือ เริ่มใช้มาตั้งแต่ พ.ศ.2476 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก เทศบาลของไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ตามเกณฑ์รายได้และประชากรในพื้นที่ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2545, หน้า 37-38) เทศบาลมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยต้องพัฒนาคน และคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลให้อยู่ดีกินดี มีสุขภาพดี สร้างชุมชนให้มีความเข้มแข็ง พัฒนาและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดความสมดุล พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ พัฒนาภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมของเมือง รวมทั้งต้องพัฒนาและรักษาวัฒนธรรม การศึกษาและประเพณีท้องถิ่น โครงการการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ นับเป็นอีกหนึ่งภารกิจของเทศบาลที่ต้องบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นการกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมประชาสงเคราะห์มาให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เนื่องจากเทศบาลได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้ไม่นาน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าวให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาจากประชาชนผู้รับบริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพในเขตเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane) คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม (ชัยยงค์ ประดิษฐศิลป์, ม.ป.ป, หน้า 138) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 254 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงระบบ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิติ t-test สถิติ f-test (One-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพอาชีพมากที่สุด และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด โดยคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในด้านด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้าน สรุปได้ดังนี้ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด โดยเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบในเรื่องวัน เวลา และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน และทั่วถึงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้บ้านสามารถเดินทางมาได้ด้วยสะดวก ส่วนเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับให้บริการมีความทันสมัยมีคุณภาพน้อยที่สุด

2.2 ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการมีคุณภาพน้อยที่สุด

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ยินดีที่จะตอบคำถามหรือข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนเรื่องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือท่านอย่างเพียงพอมีคุณภาพน้อยที่สุด

2.4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มี

บุคลิกภาพและท่าทางสุภาพอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีมีคุณภาพน้อยที่สุด

2.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด โดยเรื่องเจ้าหน้าที่บอกให้ทราบว่าจะต้องทำอะไรก่อน หลังในการรับบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการแต่ละคนอย่างเพียงพอ ประชาชนมีคุณภาพน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดจำแนกตาม เพศ และอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แต่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน และทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ และประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ประชาชนที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท

สรุปและอภิปรายผล

1. การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณิตา สารอุพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibility) (2)ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)(3)ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)(4)ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้(Assurance) (5) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ(Empathy)ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีที่สุดทั้ง 5 ด้าน ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของมีความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และสำนักงานมีนโยบายในการให้บริการโดยเปรียบประชาชนที่มารับบริการเสมือนลูกค้า ดังนั้นจึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในการเข้ามารับบริการ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณิศรา สารัญพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้อยู่ในระดับที่ดีที่สุด ชัดแย้งกับผลงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบในเรื่องวัน เวลา และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน และทั่วถึง อยู่ในระดับเห็นว่ามีความมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้บ้านสามารถเดินทางมาได้โดยสะดวก ส่วนเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยมีคุณภาพน้อยที่สุด เป็นเพราะเนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดซึ่งมีสถานที่จอดรถเพียงพอและมีความสะดวกและสำนักงานจัดสถานที่ในห้องทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย แยกเป็นกลุ่มและฝ่ายงานประชาชนจึงมีความพึงพอใจในส่วนนี้ ส่วนในเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยประชาชนมีความเห็นว่ามีความน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะในการเข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่ประชาชนจะเขียนคำร้องลงในแบบฟอร์ม ซึ่งไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

1.2 ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณิศรา สารัญพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ อยู่ในระดับที่ดีที่สุด ชัดแย้งกับผลงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ อาจเป็นเพราะเนื่องจากสำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นกลุ่ม/ฝ่ายงานประชาชนมาใช้บริการเรื่องใดจะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบงานในส่วนนั้น และให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน แต่ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ อาจเป็นเพราะการที่ผู้สูงอายุเข้ามาอาจจะสื่อสารไม่เข้าใจกัน จึงคิดว่าเจ้าหน้าที่ไม่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณิศรา สารัญพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับที่ดีที่สุด ชัดแย้งกับผลงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ยินดีที่จะตอบคำถามหรือข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนเรื่องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือท่านอย่างเพียงพอมีความเห็นว่าอยู่ในระดับมีคุณภาพน้อยที่สุด เป็นเพราะสำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง

เมือง จังหวัดตราด มีงานที่ให้บริการประชาชนหลายเรื่อง โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย และมีนโยบายในการให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเปรียบประชาชนผู้มารับบริการเสมือนลูกค้า ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในส่วนนี้ ส่วนในเรื่องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือท่านอย่างเพียงพอ นั้น อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายเบี้ยยังชีพต้องลงพื้นที่ไปจ่ายเบี้ยยังชีพ บุคลากรที่ลงพื้นที่อาจมีน้อยส่งผลให้ ดูแลช่วยเหลือท่านอย่างไม่เพียงพอ

1.4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณิตา สารานพวงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีที่สุด ชัดแย้งกับผลงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและท่าทางสุภาพอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ประชาชนมีความเห็นว่าอยู่ในระดับมีคุณภาพน้อยที่สุด เนื่องจากสำนักงานมีนโยบายในการให้บริการประชาชนโดยเปรียบประชาชนผู้มารับบริการเสมือนลูกค้าจึงเน้นเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ส่วนในเรื่องของการแก้ไขปัญหา นั้นเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของสำนักงานเป็นเจ้าหน้าที่อัตราจ้างเหมาซึ่งไม่ใช่ข้าราชการ ดังนั้นงานในบางเรื่องจึงยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนไปบ้าง

1.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณิตา สารานพวงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ชัดแย้งกับผลงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่บอกให้ทราบว่าท่านต้องทำอะไรก่อน หลังในการรับบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการแต่ละคนอย่างเพียงพอประชาชนมีความเห็นว่ามีความน้อยที่สุดเท่ากัน เนื่องจากในการให้บริการแต่ละครั้งมีประชาชนมาเป็นจำนวนมาก ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่น้อยจึงไม่สามารถให้เวลากับผู้รับบริการแต่ละคนอย่างเพียงพอได้

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

ในการศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มี เพศ และอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณิตา สารานพวงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีที่สุด ไม่

แตกต่างกัน ชัดแย้งกับผลงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพ การบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของ ตัวแทนออกของผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการ บริการจริงแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะไม่ว่าประชาชนผู้มารับบริการจะเป็นเพศใดจะได้รับการบริการจากสำนักงานเทศบาล ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของบุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของ เจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผล การศึกษาพบว่า ตัวแทนออกของที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่าง กัน ชัดแย้งกับผลการศึกษาของคณิตา สาราญพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจ การค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อยู่ใน ระดับดีที่ สุด แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะไม่ว่าประชาชนผู้ที่มีอายุต่างกัน จะได้รับการบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบล หนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

2.3 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับผล การศึกษาของคณิตา สาราญพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี ที่สุด แตกต่างกัน เนื่องจากวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เป็นการให้บริการประชาชนอาชีพต่างกัน ทั้งนี้จะมีการเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการออกเป็นกลุ่ม/ ฝ่ายงาน อาจเป็นไปได้ที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะบริการด้วยความแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีอาชีพไม่ต่างกัน มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด แตกต่าง กัน

2.4 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับผล การศึกษาของคณิตา สาราญพงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี ที่สุด แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มารับบริการจะมีรายได้เท่าใดก็จะได้รับการบริการจากการให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราดแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีช่วง รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจ่ายเบี้ย ยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัด ตราดแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ และมีการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ที่ปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ
2. รับฟังปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุงให้เกิดการบริการที่มี คุณภาพมากขึ้น

4. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ ควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณจะเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมทุกมิติ

เอกสารอ้างอิง

- คณิตา สำราญพงษ์. 2551. คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด จันทบุรี.
 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
 ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์. ม.ป.ป. ปฏิบัติการวิจัยทางสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
 นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. 2545. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ:
 สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
 บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. 2548. ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร
 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามความรับรู้ของตัวแทนออกของ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสน
 ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
 ลือชัย วงษ์ทอง. 2550. ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคอมพิวเตอร์เพื่อ
 งานวิจัยทางสังคมศาสตร์. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษา จันทบุรี.