

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดระยอง

วีรนุช พลอยสิทธิ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มกราคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ วีรนุช พลอยสิทธิ์ จบปีนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัยवालย์)

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

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง” สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาการดูแล แนะนำ และอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำเพิ่มเติมในการคัดเลือก เรื่องที่ศึกษา แนวทางที่ถูกต้อง และการตรวจทานตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้นำชุมชน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาตลอดจนทุกท่าน ที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวมา ที่ให้ช่วยเหลือ ปรึกษา แนะนำและความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการี บวรอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

วีรนุช พลอยสิทธิ์

57930248: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

วีรนุช พลอยสีทธิ: คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง (QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY NIKOMPATTANA SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE NIKOMPATTANA,

RAYONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 108 หน้า.

ปี พ.ศ. 2559

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งได้ทำการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 341 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบสัดส่วน เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่าง ง่าย และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

57930248: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS : QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY NIKOMPATTANA
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

WEERANUCH PLOYSIT: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY
NIKOMPATTANA SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE
NIKOMPATTANA, RAYONG PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN
LUENGALONGKOT, Ph.D. 108 P. 2016.

The purposes of this quantitative study were to examine public opinion towards quality of service offered by Nikompattana Sub-district Administrative Organization, located in AmphoeNikompattana, Rayong Province and to compare their level of opinion towards quality of service offered by Nikompattana Sub-district Administrative Organization as classified by gender, age, educational level, and occupation. The subjects participating in this study were 341 people recruited by stratified techniques and proportions. It is a convenient sampling. The instrument used to collect the data was questionnaire. The statistical tests used to analyze the data included frequency, means, and standard deviation. To compare the differences of independent variables with 2 groups, t-test was operated. Also, the test of One-way ANOVA was used with a preset of a significant level of 0.05.

The results of the study showed that the subjects rated the level of opinion towards quality of service offered by Nikompattana Sub-district Administrative Organization at a very good level. Specifically, the aspect of quality of service in relation to tangibility was rated at the highest level, followed by the three aspects relating to reliability, responsiveness, empathy, and assurance, respectively. All the aspects, except for assurance which was rated at a good level, were rated at a very good level. Based on the results from the test of hypotheses, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of opinion towards quality of service offered by Nikompattana Sub-district Administrative Organization among the subjects with different gender, age, educational level, and occupation at a significant level of 0.05. The hypotheses were then rejected.

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญภาพ | ฎ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| สมมติฐานในการวิจัย..... | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 4 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 7 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น | 7 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ..... | 10 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ | 23 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | 26 |
| ข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนตำบลนิคมพัฒนา..... | 36 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 52 |
| 3 วิธีดำเนินงานวิจัย..... | 66 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 66 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 68 |
| การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ | 69 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 69 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 70 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| เกณฑ์การแปลผล..... | 71 |
| 4 ผลการวิจัย | 72 |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม | 73 |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง | 74 |
| ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน | 82 |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 86 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 86 |
| อภิปรายผล | 89 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 94 |
| บรรณานุกรม | 98 |
| ภาคผนวก | 103 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย | 108 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 2-1 | เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ 21 |
| 2-2 | จำนวนครัวเรือนและประชากรในเขตพื้นที่ตำบลนิคมพัฒนา..... 38 |
| 2-3 | เปรียบเทียบตัวแปร 57 |
| 2-4 | สัปดาห์ตัวแปร 64 |
| 2-5 | สรุปตัวแปรอิสระ 65 |
| 3-1 | จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 68 |
| 4-1 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล..... 73 |
| 4-2 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 74 |
| 4-3 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ 76 |
| 4-4 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 77 |
| 4-5 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 78 |
| 4-6 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 79 |
| 4-7 | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาโดยภาพรวม 81 |
| 4-8 | การเปรียบเทียบเพศกับความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง..... 82 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4-9 ผลการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ | 82 |
| 4-10 ผลการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา | 83 |
| 4-11 ผลการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ..... | 84 |
| 4-12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 84 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| 2-1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี | 40 |
| 2-2 โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนิคมพัฒนา..... | 41 |
| 2-3 โครงสร้างสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล..... | 42 |
| 2-4 โครงสร้างกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบล | 43 |
| 2-5 โครงสร้างกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบล | 44 |
| 2-6 โครงสร้างกองสวัสดิการสังคม | 45 |
| 2-7 โครงสร้างกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | 46 |
| 2-8 โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 47 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายของรัฐบาลด้านการกระจายอำนาจ คือรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นเองได้อย่างอิสระ ตามหลักแห่งการปกครองตนเอง และความต้องการของประชาชน ในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น ตลอดทั้งอำนาจในการบริหารการปกครองของรัฐ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหาร ส่วนตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายจัดตั้งขึ้น โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลง เป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล เพื่อดำเนินการให้บริการและ อำนาจการดำเนินงานต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนได้อย่างแท้จริง และทั่วถึง รวดเร็ว เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชน ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น ทั้งนี้ ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายของประเทศ หรือ ความสงบเรียบร้อยของประชาชน (ดวงมณี เลาวกุล, 2555)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความสำคัญเนื่องจากการให้บริการเป็น นโยบายการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพ เป็นสำคัญ ดังนั้น รัฐบาลจึงได้ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่ม ประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการมุ่งความเป็น เลิศโดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงาน ภาครัฐ และปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2548)

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ได้รับการถ่ายโอน การกิจการจัดบริการสาธารณะของรัฐหลายด้าน รวมถึงรายได้ของรัฐบาลที่ส่วนใหญ่มาจากการเก็บ ภาษีจากประชาชน ดังนั้น การบริการแก่ประชาชนทุกระดับเพื่อตอบสนองความต้องการและเกิด ความพึงพอใจ จึงเป็นหน้าที่สำคัญเป็นไปตามนโยบายการพัฒนาาระบบราชการในการจัดระบบ บริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง ตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อประโยชน์สุข และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั่วถึง และรวดเร็ว โดยมีหน้าที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เช่น ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม การแก้ไขปัญหาหน้าประปาใช้อุปโภค-บริโภค ปัญหาขยะมูลฝอย ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส การจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ความสามารถพัฒนาด้านอาชีพให้แก่ประชาชนนำมาสู่การสร้างอาชีพ อีกทั้งส่งเสริมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านการจัดสวัสดิการสังคม ด้านศาสนาและวัฒนธรรมและหน้าที่อื่น ๆ

การบริการที่ดีเป็นการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการได้ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความระลึกรถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ซึ่งนอกจากผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และเกิดความชื่นชมต่อบุคลิกภาพของผู้ให้บริการแล้ว ยังเป็นการสร้างทัศนคติที่ดี นำชื่นชม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เป็นแบบอย่างและเป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคม

การบริการที่ไม่ดี คือการที่ผู้รับบริการไม่ได้รับความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกหรือไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการผิดหวัง เสื่อมศรัทธาในองค์กร รู้สึก ที่ไม่ดีต่อการบริการขององค์กร มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ มีการพูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี และไม่กลับมาใช้บริการอีก ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร

จากความสำคัญของการบริการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็น ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กร ประกอบกับผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานในกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา เพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และนโยบายของผู้บริหาร ตลอดจนเป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

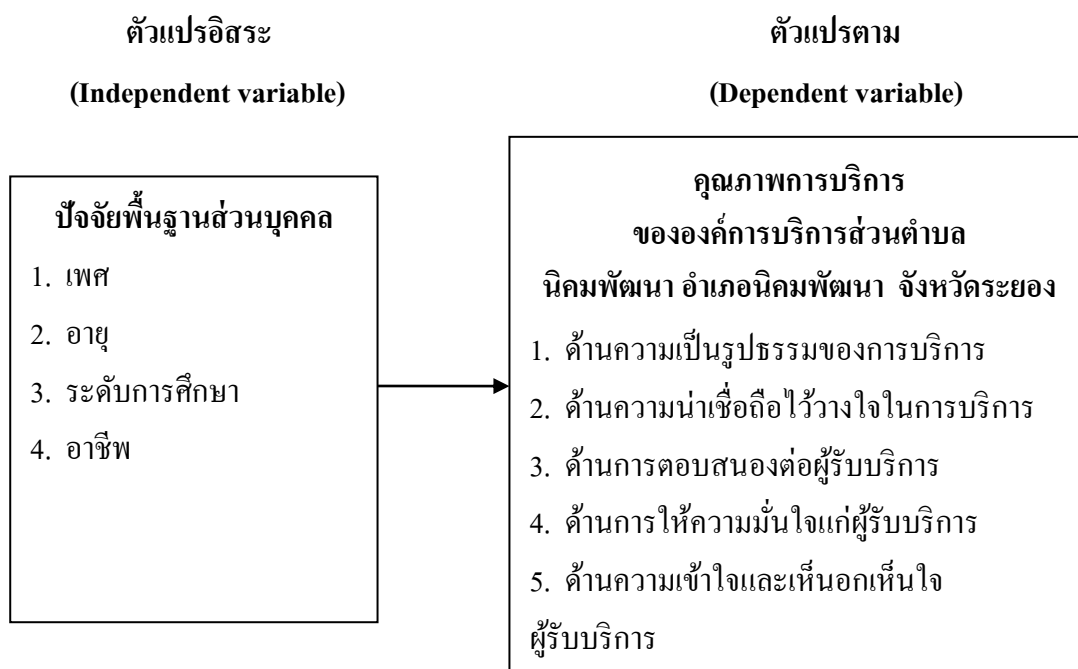
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยมีกรอบแนวความคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง
2. ได้ทราบถึงความแตกต่างของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. สามารถนำผลของการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนในการบริหารจัดการนำไปสู่พัฒนาการบริหารงานและจัดกิจกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ 5 ด้าน ตามแนวความคิด Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา 5 ด้าน

คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำนวน 2,326 ครัวเรือน

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ในช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2558 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาประมาณ 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพ หมายถึง พฤติกรรมหรือผลจากการกระทำด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา เพื่อสร้างความพึงพอใจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่แสดงออกทางร่างกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยอย่างเต็มใจ ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เช่น รับชำระภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย รับขึ้นทะเบียนและจ่ายเบี่ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ และคนพิการ อำนวยความสะดวกและบริการรถนำส่งผู้สูงอายุ ผู้พิการเพื่อเข้ารับการรักษา ณ สถานพยาบาล จัดโครงการฝึกอาชีพ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ไฟไหม้ เหตุฉุกเฉิน การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จัด โครงการเพื่อตรวจสอบสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ที่มีพฤติกรรมหรือการแสดงออกด้วยบุคลิกลักษณะการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความรู้ความสามารถต่องานที่ให้บริการ พูดจาสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละด้านและอยากกลับมาใช้บริการอีก

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีภูมิลำเนาและมีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตตำบลนิคมพัฒนา ที่มาติดต่องานทุกประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

หน่วยงานที่ให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในองค์การบริการส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อำนาจความสะดวก หมายถึง ความพร้อม ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย รวดเร็ว เหมาะสมและเพียงพอในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในแต่ละด้าน รวมถึงสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สามารถช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น มีช่องทางเดินสำหรับผู้พิการ จักรดสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ไปพบแพทย์ตามนัด และสถานที่จอดรถ เป็นต้น

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงอาคารสถานที่ที่มีจัดไว้สำหรับให้บริการประชาชนที่เพียงพอ และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา มีความเหมาะสม

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับข้อเท็จจริง สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความสำเร็จ รวดเร็ว อบอุ่น ด้วยความเต็มใจ ตรงกับความต้องการเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา มีความรู้ความสามารถในกฎระเบียบต่าง ๆ นำไปสู่การยอมรับเกิดความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ผู้รับบริการได้รับความรู้สึกปลอดภัย เช่น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างทั่วถึง และหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน เว็บไซต์ และมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลและสถานที่พร้อมบุคคล ที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ด้วยท่าทางที่สุภาพและเต็มใจ รับฟังปัญหาและคำติชมของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข พร้อมชี้แจงด้วยเหตุผล ให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีด้วยความเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส เช่น เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการด้วยกิริยาที่อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 2.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ
 - 2.4 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา

จังหวัดระยอง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 236) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

สุพัตรา สุภาพ (2545, หน้า 132) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียนซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สุภาพร วงษ์จำปี (2557, หน้า 7) ได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของ Webster (1999) ให้คำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็น

เกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

นิตยา ไชยสาร (2554, หน้า 7) ได้กล่าวถึง ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ การแสดงออกด้านความรู้สึก หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา และความคิดเห็นนี้อาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ และได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็นว่า เป็นการสำรวจความคิดเห็นในการศึกษาความรู้ของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออก โดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือ การเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

สุภาพร วงษ์จำปี (2557, หน้า 9) ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีความคิดเห็นของ Oskamp (1977) ซึ่งได้สรุปถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and physiological factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงกันมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วยและผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความอนุรักษนิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุ เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience) คือบุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำสัมหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นหรือเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเห็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

สุภาพร วงษ์จำปี (2557, หน้า 10) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ของ Best (1977) ซึ่งได้กล่าวว่า การวัดความคิดเห็น โดยทั่ว ๆ ไป จะต้องมียอดประกอบ 3 อย่างคือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้าและมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้นโดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามและผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ต โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

กฤษฎา เจริญสุข (2555, หน้า 7) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของ Thomas (1959, p. 233) ซึ่งได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า “คือการยอมรับในคำพูด หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในทางพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

กฤษฎา เจริญสุข (2555, หน้า 13) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของ Morgan and King (1971) ซึ่งได้เสนอว่า การที่จะให้ใครก็ตามออกความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า ถ้าจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่า “เห็นด้วย” หรือ “ไม่เห็นด้วย” กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวความคิดของลิเคิร์ต ซึ่งจะแบ่งความคิดเห็นเป็นระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

พรทิพย์ สัมปตตะวนิช และกัลป์ยกร วรกุลธัญฐานีย์ (2541, หน้า 153) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็น คือความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กิ่งพร ทองใบ, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพาดา สิริกุตตา และนุชนาฏ งามสมภพ (2541, หน้า 94) ได้ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็น คือ การประเมิน หรือการตัดสิน เกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคน ๆ หนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง

สุนิตา เจริญ (2554, หน้า 7) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของ Shaw and Wright (1967, p. 320) ที่ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgment) หรือทัศนนะ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

สุนิตา เจริญ (2554, หน้า 8) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของ Isaak (1981, p. 65) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดง ต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับหรือทั่ว ๆ ไป โดยปกติแล้ว ความคิดเห็นจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็น เรื่องทั่ว ๆ ไป มีความหมายที่กว้างกว่า

สรุปความหมายของความคิดเห็นได้ว่า “ความคิดเห็น” คือการแสดงออกของบุคคล ไม่ว่าจะแสดงออกมาด้วยคำพูด คำตอบ การเขียน หรือ กริยาท่าทาง เพื่อสนองตอบให้ได้ทราบสิ่งที่ได้พิจารณาตามเหตุผลหรือความรู้สึกต่าง ๆ ของตน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ศิริรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 10) ได้ศึกษาแนวคิดคุณภาพการบริการของ Schmenner (1995) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ได้รับมาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพให้บริการก็จะเป็บบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

พวงมาลัย รักษาจิต (2554, หน้า 27) ได้ศึกษาความหมายคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่าหมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและ การรับรู้ที่มีต่อการบริการจริงโดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERBQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออก เป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility)
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ (Assurance)
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

สุภาพร วงษ์จำปี (2557, หน้า 11) ได้ศึกษาแนวคิดคุณภาพการบริการของ Crosby (1988) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

กัลยา สร้อยสิงห์ (2548, หน้า 21) ได้ศึกษาแนวคิดของ Kotler (2003, p 455) ที่ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า งานสำคัญประการหนึ่งของธุรกิจบริการ คือ การบริการคุณภาพ การให้บริการสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ได้รับบริการ คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการจากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณา เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการจะเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าไม่พอใจ ไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าพึงพอใจและ กลับมาใช้บริการอีก

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2549, หน้า 29-30) อธิบายความหมายของ การให้บริการอย่างมีคุณภาพว่า คือ การส่งมอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย และธุรกิจอยู่รอดมิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการให้บริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนในการหาคนทำงาน การฝึกอบรมพนักงาน การตกแต่งสถานที่ การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งผู้รับบริการมีหลายกลุ่ม หากเราบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการที่มีชื่อกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงาน อาจเกิดผลเสียได้ เช่น ขาดทุน เพราะผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการเลยก็เป็นได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66-71) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นส่วนหนึ่งของ “เหตุ” ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการรับรู้ “ภาพของการบริการ” และ “ความพึงพอใจ” ผ่านคุณภาพการบริการและยังได้เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 14-15) ได้กล่าวถึง การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ โดยในการพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ

1. มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้
2. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
3. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีก
4. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
5. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
6. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการที่ดีและไม่ดีซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 11) ให้ความหมายของการบริการว่า คือการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ

หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการ ให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้า ผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คุณภาพคือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญ ในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้าน ปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความ สมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมี คำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากส่งสินค้าทันตามกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา โดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการ ว่าจะมีผลกระทบไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

พินล เมฆสวัสดิ์ (2550, หน้า 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบ บริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้ง อยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

กฤษดา เจริญสุข (2555, หน้า 17) ได้สรุป ความหมายคุณภาพการบริการว่า คุณภาพ คือระดับของการกระทำหรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด และต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่ง คุณภาพจะต้องถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของผู้ที่มารับการบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าการบริการ

นั้นเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คุณภาพของการบริการ (Service quality) เป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจัง จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค และผลของความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าว พบว่า คุณภาพการบริการ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service quality is what customers perceived” กล่าวคืออะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นดีเป็นที่ ถูกต้องพอใจ จะหมายถึง คุณภาพ ไม่ว่าจะเห็นสินค้าหรือบริการใด ๆ

สรุป ความหมายคุณภาพการบริการได้ว่า หมายถึง “การให้บริการที่สามารถตอบสนอง ได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีในบริการ ที่ได้รับ” ซึ่งผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองได้ ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งจะส่งผลให้มีการกลับมาใช้บริการอีก

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

สุภาพร วงษ์จำปี (2557, หน้า 13-14) ได้ศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพการบริการของ (วีรพงษ์ เณติมจิระรัตน์, 2542) ว่าการบริการ (Service) คือกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมี คุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักบริหาร หลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษร ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อม อยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก ประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ การให้ความสนใจ อย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมี ไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ในการต้อนรับ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสความสะอาด

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ คือกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้าแบบแนวคิดรวบยอดในการบริการ ความกระตือรือร้น ความพร้อมและความรวดเร็ว ความมีคุณค่า ความสะอาด ความถูกต้อง ความอดกลั้น ความมีไมตรีจิต และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

สุภาพร วงษ์จำปี (2557, หน้า 14-16) ได้ศึกษาแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ว่าได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพของการบริการทั่วไป ลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Tangibles) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองและรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปว่า Parasuraman et al. (1985) ได้คิดแนวการประเมินคุณภาพของการบริการได้ 10 ด้าน คือ ลักษณะของการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัยนอบน้อม ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ

ต่อมาในปี Parasuraman et al. (1988) ได้ทำการวิจัยใหม่โดยพัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการ โดยสรุปหมวด 4-7 เป็นหมวดผู้รับบริการ/ การเอาใจใส่ เนื่องจากในบางด้านมีความซ้ำซ้อนกันและมีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้ยากในการประเมิน เรียกว่า SERVQUAL Dimensions มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็นชัดเจน สามารถจับต้อง สัมผัสได้ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือมาใช้บริการมากขึ้น

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วย

สรุปได้ว่า Parasuraman et al. (1988) ได้ทำการวิจัยใหม่โดยพัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

นิตยา ไชยสาร (2554, หน้า 24-25) ได้ศึกษาแนวคิดคุณภาพการบริการในการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการของ Steve and Cook, (1995, p. 53) ว่าโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว ผู้รับบริการยังได้ใช้เกณฑ์ 9 ประการเพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งเกณฑ์การพิจารณา มีดังนี้

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

สุนิตา เจริญ (2554, หน้า 11) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Kotler (1944, p. 477) ว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

พรรณี ชุติวฒนาธาดา (2558) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful

แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

สุริรัตน์ ทองจันทร์ (2556, หน้า 29-30) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Millet (1954, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีตรงต่อเวลาซึ่งจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 187-193) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพงานบริการว่าจะเน้นเกี่ยวกับโปรแกรมการวิจัยระบบ เริ่มต้นที่ผู้บริโภค เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus groups) ทำให้ทราบถึงคุณภาพงานบริการ สรุปได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความมีตัวตนจับต้องได้ (Tangible) เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพให้จับต้องได้ ผู้บริโภคจึงใช้สถานะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน และอยู่รอบ ๆ บริการในการประเมิน ลักษณะความมีตัวตนจับต้องได้ของ SERVQUAL นี้ จะเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจที่เกิดจากความสามารถของธุรกิจในการจัดการกับสิ่งที่จับ

ต้องได้ ซึ่งมีหลายสิ่งหลายอย่างมาประกอบเข้าด้วยกัน อาทิเช่น พรหม โต้ะเขียนหนังสือ แสงสว่าง สีผนังห้อง แผ่นพับ รวมทั้งพนักงานของธุรกิจด้วย ดังนี้ 2 ส่วน ที่เน้นของด้านนี้ คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ

1.2 เน้นที่ตัวพนักงานและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2. ความน่าเชื่อถือ โดยทั่วไปแล้วความน่าเชื่อถือจะสะท้อนมาจากความสม่ำเสมอและความสามารถในการปฏิบัติของบริษัท บริษัทสามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลาหรือไม่ คุณภาพมีการแปรไปตามการให้บริการแต่ละครั้งหรือไม่ บริษัทให้บริการตามที่สัญญาไว้หรือไม่ การเรียนเกี่ยวกับบริการมีความถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่ มีอะไรสร้างความข้องใจให้ลูกค้าบ้างนอกจากตัวผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่แล้ว ผู้บริโภคพร้อมที่จะจ่ายเงินถ้าผู้ให้บริการสามารถแสดงออกให้เห็นว่าเขาจะได้รับบริการตามที่สัญญาไว้

3. ความรับผิดชอบ เป็นผลที่สะท้อนมาจากการปฏิบัติตามข้อตกลงที่จะให้บริการการวัดคุณภาพงานบริการด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า SERVQUAL นั้นจะเกี่ยวข้องกับเต็มใจและ/ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ โอกาสที่ลูกค้าจะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่พนักงานเอาแต่พุดคุยกันเอง โดยละเลยความต้องการของลูกค้า ลักษณะเช่นนี้เป็นตัวอย่างที่เรียกว่าไม่รับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้ายังเป็นผลสะท้อนจากการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการเช่น ภัตตาคารที่เปิดใหม่จะไม่โฆษณาเปิดร้านในเวลากลางคือ เพราะระบบส่งมอบบริการนี้จะต้องกระทำต่อหน้าผู้คนจำนวนมาก ดังนั้นจึงต้องลดความล้มเหลวของบริการให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ผลที่ตามมาคือ มีการร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลงไปด้วย

4. ความมั่นใจ ความแน่นอนจะเป็นภาพรวมของความสามารถ (Competence) ของบริษัทมารยาทของพนักงาน (Courtesy) และความปลอดภัย (Security) เมื่อมารับบริการความสามารถของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะในงานบริการ เพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทจะดูได้จากปฏิกริยาของพนักงานที่มีต่อลูกค้าว่าเป็นอย่างไร พนักงานที่มีมารยาทจะเป็นพนักงานที่สุภาพ มีความเป็นมิตร มีความหวังดี สนใจที่จะดูแลทรัพย์สินของลูกค้า เช่น ช่างซ่อมรถยนต์ใช้กระดาษปูในรถขณะซ่อม เพื่อไม่ให้เบาะและพรมเลอะ ความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการด้านความแน่นอน ความปลอดภัยเป็นความรู้สึกที่รู้สึกว่าเขาหรือเธอจะไม่พบกับอันตราย ความเสี่ยงและความกังวลใด ๆ เมื่อมารับบริการ เช่น การให้บริการถอนเงินจากตู้ ATM ให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะปลอดภัย ถ้าจะมาถอน ซึ่งเป็นความปลอดภัยด้านกายภาพ นอกจากนี้ความปลอดภัยยังรวมถึงสถานภาพความเสี่ยงทางการเงินและความมั่นใจทางการเงินด้วย

5. การเอาใจเขาใส่ใจเรา บริษัทจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกับความต้องการเหล่านั้นแก่ลูกค้า โดยคิดว่าถ้าเราได้รับบริการนั้นเราจะมีความรู้สึกอย่างไรลูกค้าก็จะมีความรู้สึกเช่นเดียวกัน

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชน ที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

สรุป คุณภาพการบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการ กระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยกระบวนการที่มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น เอาใจใส่ รวดเร็ว ปลอดภัย และไว้วางใจได้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและรู้สึกประทับใจในบริการนั้น

เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ

| Parasuraman et al. (1985) | Parasuraman et al. (1988) | ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1. ลักษณะของการบริการ | 1. ความเป็นรูปธรรม | 1. ความมีตัวตนจับต้องได้ |
| 2. ความไว้วางใจ | 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ | ความน่าเชื่อถือ |
| 3. ความกระตือรือร้น | 3. การตอบสนองต่อ | 3. ความมั่นใจ |
| 4. ความเชี่ยวชาญ | ผู้รับบริการทันที | 4. ความรับผิดชอบ |
| 5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม | 4. การให้ความมั่นใจแก่ | 5. การเอาใจเขาใส่ใจเรา |
| 6. ความน่าเชื่อถือ | ผู้รับบริการ | |
| 7. ความปลอดภัย | 5. การเข้าใจและรู้จัก | |
| 8. ความเข้าถึงบริการ | ผู้รับบริการ | |
| 9. การติดต่อสื่อสาร | | |
| 10. การติดต่อสื่อสาร | | |

จากตารางที่ 2-1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแต่ละท่านแล้ว ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีความชัดเจน ครอบคลุมและครบถ้วนมากที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริการส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง เพื่อให้เนื้อหาของสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง ซึ่งคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมถึงอาคารสถานที่ที่มีจัดไว้สำหรับให้บริการประชาชนได้สัมผัสที่เพียงพอ และความรู้ความสามารถและการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา มีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้และมีความเหมาะสม

สรุปว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการที่บ่งบอกทางกายภาพ ที่สามารถมองเห็นหรือสัมผัส จับต้องได้ เช่นจำนวนผู้ให้บริการที่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เอกสาร แบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียดต่าง ๆ อยู่ในสภาพพร้อมใช้

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับข้อเท็จจริง สามารถให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และสม่ำเสมอ มีการเรียงตามลำดับก่อนหลัง ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีการจัดเตรียมเอกสาร ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เช่น

- 2.1 สามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ
- 2.2 สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ได้อย่างถูกต้อง
- 2.3 มีความตรงต่อเวลาหรือให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้
- 2.4 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการมีความสนใจ แก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง

สรุปว่า ความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาไว้ได้อย่างถูกต้อง ตรงต่อเวลาที่แจ้งไว้ มีความรับผิดชอบ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง และให้บริการได้เป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความสำเร็จด้วยความเต็มใจด้วยความรวดเร็ว ทันที่ทันใจ ตรงกับความต้องการด้วยความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจ เช่น

- 3.1 มีการแจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับการให้บริการ
- 3.2 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการ
- 3.3 ให้บริการด้วยขั้นตอนที่เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว
- 3.4 การให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ

สรุปว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความกระตือรือร้น สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตามที่ต้องการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการกระเปียบต่าง ๆ มีความซื่อสัตย์ สุภาพอ่อน โอน นำไปสู่การยอมรับและผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ เช่น

4.1 ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อมูลได้ถูกต้องชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจในข้อที่สงสัยต่าง ๆ

4.2 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่น่าเชื่อถือที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

4.3 ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกปลอดภัย และมั่นใจเมื่อมารับบริการ คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน เว็บไซต์ และมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูล สถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้

4.4 ผู้ให้บริการมีกิริยาที่สุภาพ อ่อนโยนและเป็นมิตร

สรุปว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการการได้รับการบริการที่ถูกต้องชัดเจน มีความรับผิดชอบ รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ด้วยท่าทางที่สำรวมและเต็มใจ รับฟังปัญหาและคำติชมของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข พร้อมชี้แจงด้วยเหตุผล ให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีด้วยความเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส เช่น

5.1 ผู้ให้บริการเอาใจใส่ ติดตามเรื่อง ปัญหา หรือสิ่งที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

5.2 ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่มาติดต่อ หูตึง เขียนหนังสือไม่ได้ อ่านหนังสือไม่ออก ทำให้ติดขัดระหว่างการพูดคุยสื่อสาร ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความอดทน อดกลั้น และยอมรับด้วยความเต็มใจ

5.3 ผู้ให้บริการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการด้วยกิริยาที่อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส

5.4 มีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

สรุปว่า ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการคอยเอาใจใส่และติดตามเรื่อง ปัญหา หรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการซึ่งให้บริการด้วยความเข้าใจ อดทน อดกลั้น อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 65-68) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็น

สิ่งสำคัญอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น

หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

กฤษณ์ สุภนราพรรัตน์ (2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท หน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้
 - 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
 - 1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดย

1. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบ

เรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสีทิมมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้ สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้ การศึกษาแก่เยาวชนแบบ ให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผน ชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

2. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับ บริการขององค์กรของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์กร การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการ ที่มารับบริการในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้อง เสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

นิตยา ไชยสาร (2554, หน้า 30-31) ได้ศึกษาแนวคิดการบริการสาธารณะของ ประยูร กาญจนดล (2554) ว่าการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความ ควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการ สาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

พวงมาลัย รักษาจิต (2554, หน้า 49) ได้สรุปความหมายของบริการสาธารณะไว้ดังนี้ การบริการสาธารณะรัฐจะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอแต่ต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมที่มีความ

จำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน ประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจกรรมบริการสาธารณะ อยู่ตลอดเวลา ประชาชนจึงต้องมีสิทธิและมีโอกาสเข้าสู่บริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมกัน

การบริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น เป็นการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อบริการของรัฐนั้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ได้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด และจะต้องปรับการบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องให้บริการหรืออำนวยความสะดวก โดยมีเป้าหมายการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ สม่ำเสมอ มีความต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2556, หน้า 1) ได้กล่าวถึงภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 กำหนดให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ โดยมีภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย กฏกระทรวง ฯ และแนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในแต่ละภารกิจ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2548, หน้า 46-48) ได้บัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในหมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78 ดังต่อไปนี้

1. บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในพื้นที่

3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมืองรวมทั้งจัดให้มีสภาพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสมในการบริหารราชการแผ่นดินนั้น ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งในมาตรา 4 นั้น ได้กำหนดให้แบ่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

8.1 ระเบียบบริหารราชการส่วนกลางได้บัญญัติไว้ใน มาตรา 7 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

8.2 ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 51 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นจังหวัดและอำเภอ

8.3 ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 69-71 โดยให้จัดหรือแบ่งเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิ กฎหมายกำหนด

นิตยา ไชยสาร (2554, หน้า 30-38) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่ได้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น และส่งเสริมให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการ สาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และมีอำนาจหน้าที่ โดยทั่วไปในการ ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นนั้น ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญคือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองและการจัดสรร สัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

ปัจจุบันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่ง คณะกรรมการกระจายอำนาจ ฯ ได้จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และได้รับความเห็นชอบจาก คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2543 นั้น มีผลทำให้กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ต้องถ่าย โอนของรัฐไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เสร็จสิ้นภายในปี พ.ศ. 2549 ทำให้ท้องถิ่นจะต้อง มีการบริหารจัดการงานที่ดี และตลอดทั้งการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อ ค้ำครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศโดยรวม ซึ่งการบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 1.1 มาตรฐานถนน ทางเดิน ทางเท้า
- 1.2 มาตรฐานทางระบายน้ำ
- 1.3 มาตรฐานไฟฟ้าสาธารณะ
- 1.4 มาตรฐานอ่างเก็บน้ำและเขื่อนขนาดเล็ก
- 1.5 มาตรฐานระบบน้ำสะอาด
- 1.6 มาตรฐานมาตรฐานการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษาแหล่งน้ำ
- 1.7 มาตรฐานมาตรฐานการควบคุมอาคาร
- 1.8 มาตรฐานการวางผังเมือง

- 1.9 มาตรฐานสะพาน
- 1.10 มาตรฐานการบริหารระบบไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์
- 1.11 มาตรฐานสถานีขนส่งทางบก
- 1.12 มาตรฐานสถานีขนส่งทางน้ำ
- 1.13 มาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
2. ด้านคุณภาพชีวิต
 - 2.1 มาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 - 2.2 มาตรฐานการพัฒนาเด็กและเยาวชน
 - 2.3 มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
 - 2.4 มาตรฐานศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
 - 2.5 มาตรฐานสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - 2.6 มาตรฐานการพัฒนาและสงเคราะห์ผู้พิการ
 - 2.7 มาตรฐานงานสาธารณสุขมูลฐาน
 - 2.8 มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น
 - 2.9 มาตรฐานการส่งเสริมการพัฒนาสตรี
 - 2.10 มาตรฐานการพัฒนาการดำเนินงานด้านเอดส์
 - 2.11 มาตรฐานการส่งเสริมกีฬา
 - 2.12 มาตรฐานการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย
 - 2.13 มาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย
 - 3.1 มาตรฐานการการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน
 - 3.2 มาตรฐานการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 3.3 มาตรฐานการการประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง
 - 3.4 มาตรฐานการด้านการทะเบียนและอนุญาต
 - 3.5 มาตรฐานการด้านการเปรียบเทียบปรับ
 - 3.6 มาตรฐานการหอกระจายข่าว
 - 3.7 มาตรฐานการห้องน้ำสาธารณะ
 - 3.8 มาตรฐานการหอพัก
 - 3.9 มาตรฐานการสุสานและฌาปนสถาน
 - 3.10 มาตรฐานการโรงฆ่าสัตว์

4. ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม

- 4.1 มาตรฐานการกำกับดูแลโรงงาน
- 4.2 มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 4.3 มาตรฐานตลาด
- 4.4 มาตรฐานการส่งเสริมอาชีพ
- 4.5 มาตรฐานการดูแลโบราณสถาน
- 4.6 มาตรฐานการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น
- 4.7 มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 4.8 มาตรฐานการพัฒนาชุมชน
- 4.9 มาตรฐานการดูแลที่สาธารณะประโยชน์
- 4.10 มาตรฐานการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4.11 มาตรฐานบำบัดน้ำเสีย

พระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวาง อีกทั้ง พระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
5. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก
6. เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรนอกจากนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมืองอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่ไม่ให้กำหนดโทษ

ปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71) ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล และส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ให้เปลี่ยนพนักงานส่วนตำบลเป็นข้าราชการส่วนตำบลทั้งหมด นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้งนอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน (มาตรา 73)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งรัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 9. การจัดการศึกษา
 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 11. การบำรุงรักษาศิลปะจาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
ของท้องถิ่น
 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 13. การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 14. การส่งเสริมกีฬา
 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ
และสาธารณสถานอื่น ๆ
 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 25. การผังเมือง
 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 28. การควบคุมอาคาร
 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด
- มาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและ

หน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. การจัดการศึกษา

7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุม

โรคติดต่อ

20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

มาตรา 20 ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอย่างเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกันให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในส่วนใด

มาตรา 21 บรรดาอำนาจและหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐตามกฎหมายรัฐอาจมอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนได้ ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ที่ระบุไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 มาตรา 18 และมาตรา 19 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือกันดำเนินการหรืออาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นแล้วแต่กรณี ดำเนินการแทนได้

มาตรา 22 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เป็นการช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนเพื่อให้ประโยชน์สุขของประชาชน

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

นโยบาย (Policy) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

“ชาวนิคมพัฒนา ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา”

วิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

“การศึกษาดีเด่น เน้นคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจยั่งยืน”

พันธกิจ (Mission) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

1. พัฒนาคุณภาพด้านศึกษาทุกระดับให้ได้มาตรฐานตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาเพิ่มขึ้น
2. ส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างชุมชนและสังคมให้น่าอยู่
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนสร้างอาชีพของตนเองเพื่อสร้างรายได้อย่างยั่งยืน

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา (Goals) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษาทุกระดับให้ได้มาตรฐานตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้รับการศึกษาเพิ่มขึ้น
2. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างชุมชนและสังคมให้น่าอยู่ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนสร้างอาชีพของตนเองเพื่อสร้างรายได้อย่างยั่งยืน

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 และใช้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาในเขตตำบลนิคมพัฒนา

เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา www.nikhompattana.go.th/

Email: snp_sao@hotmail.com

โทรศัพท์: 038-606-421, 038-877-044 โทรสาร: 038-606421, 038-877-044

ที่ตั้ง เลขที่ 99 หมู่ 6 ถนนทางหลวงหมายเลข 3375 ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา ห่างจากอำเภอ 4 กิโลเมตร ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดระยอง 16 กิโลเมตร อยู่ด้านทิศตะวันตกของจังหวัดระยอง

อาณาเขต

ทิศเหนือ จด ตำบลพนานิคม

ทิศตะวันออก จด ตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย

ทิศใต้ จด ตำบลมาบข่า

ทิศตะวันตก จด ตำบลมะขามคู่

เนื้อที่ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 34,375 ไร่ หรือประมาณการ 55 ตารางกิโลเมตร

สภาพภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของตำบลนิคมพัฒนา มีลักษณะเป็นที่ราบสลับเนิน สภาพดินเป็นดินปนทราย มีความอุดมสมบูรณ์อยู่ในระดับปานกลาง สภาพภูมิอากาศไม่ร้อนหรือหนาวจัด ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง มีหมู่บ้านหมู่บ้าน จำนวน 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้าน ก.ม. 12

หมู่ที่ 2 บ้านนิคม 1

หมู่ที่ 3 บ้านใหม่สามัคคี

หมู่ที่ 4 บ้านหนองบอน

หมู่ที่ 5 บ้านซากผักกูด

หมู่ที่ 6 บ้านคลองตาหัย

หมู่ที่ 7 บ้านมาบข่มินพัฒนา

หมายเหตุ

หมู่บ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 3, 4, 5, 6, 7

หมู่บ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นบางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในตำบล

เทศบาลตำบล จำนวน 1 แห่ง คือ เทศบาลตำบลมาบข่า

ประชากรตำบลนิคมพัฒนา

ตารางที่ 2-2 จำนวนครัวเรือนและประชากรในเขตพื้นที่ตำบลนิคมพัฒนา

| ที่ | พื้นที่ | ครัวเรือน | ชาย | หญิง | รวม |
|-----|-----------------------------|-----------|-------|-------|-------|
| 1 | หมู่ที่ 1 บ้านก.ม.12 | 111 | 211 | 173 | 384 |
| 2 | หมู่ที่ 2 บ้านนิคม ฯ 1 | 103 | 128 | 134 | 262 |
| 3 | หมู่ที่ 3 บ้านใหม่สามัคคี | 417 | 684 | 636 | 1,320 |
| 4 | หมู่ที่ 4 บ้านหนองบอน | 541 | 864 | 842 | 1,706 |
| 5 | หมู่ที่ 5 บ้านชากผักกูด | 504 | 774 | 830 | 1,604 |
| 6 | หมู่ที่ 6 บ้านคลองตาท้าย | 473 | 644 | 673 | 1,317 |
| 7 | หมู่ที่ 7 บ้านมาบขมิ้นพัฒนา | 177 | 314 | 326 | 640 |
| | รวม | 2,326 | 3,619 | 3,614 | 7,233 |

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ อาชีพหลักของประชากร คือ อาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำไร่สับปะรด, ทำสวนยางพารา และ ทำไร่มันสำปะหลัง อาชีพรองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม และ อาชีพค้าขาย มีประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์บ้างเล็กน้อย

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ปั้มน้ำมัน และก๊าซ 2 แห่ง
2. โรงงานอุตสาหกรรม 25 แห่ง

สภาพทางสังคม

การศึกษา

มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง

มีโรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาสทางการศึกษา) จำนวน 1 แห่ง

สถาบันและองค์การทางศาสนา

วัด/ สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง

การสาธารณสุข

มีสถานอนามัยประจำตำบล/ หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง

มีอัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

สถานีตำรวจภูธร จำนวน 1 แห่ง

การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน สำหรับไฟฟ้าสาธารณะยังมีไม่เพียงพอ

การคมนาคม

มีถนนสายหลักที่ใช้สัญจรไปมาในตำบลและเชื่อมติดต่อกับตำบล, อำเภออื่น ๆ

สำคัญ ๆ 9 สาย สภาพเป็นถนนลาดยาง 5 สาย และถนนลูกรัง 4 สาย สภาพการคมนาคมโดยทั่วไป อยู่ในสภาพดี ถนนมีขนาดกว้างผิวจราจรค่อนข้างเรียบ ไม่มีหลุมบ่อ แต่ถนนเชื่อมภายในหมู่บ้าน ภายในซอยต่าง ๆ ยังมีสภาพไม่ดี

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ, ลำห้วย 8 สาย

บึง, หนอง และอื่น ๆ 4 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย จำนวน 7 แห่ง

บ่อน้ำตื้น จำนวน 7 แห่ง

บ่อโยก จำนวน 9 แห่ง

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ ปลูกน้ำจืดในห้วยลำคลองและอ่างเก็บน้ำดอกกราย

นอกจากนี้ยังมีดินลูกรังคุณภาพดีเป็นจำนวนมาก

มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน มีจำนวน 80 คน

ตำรวจอาสาตำบลนิคมพัฒนา มีจำนวน 200 คน

กลุ่มเกษตรกร มีจำนวน 3 กลุ่ม รวม 345 คน

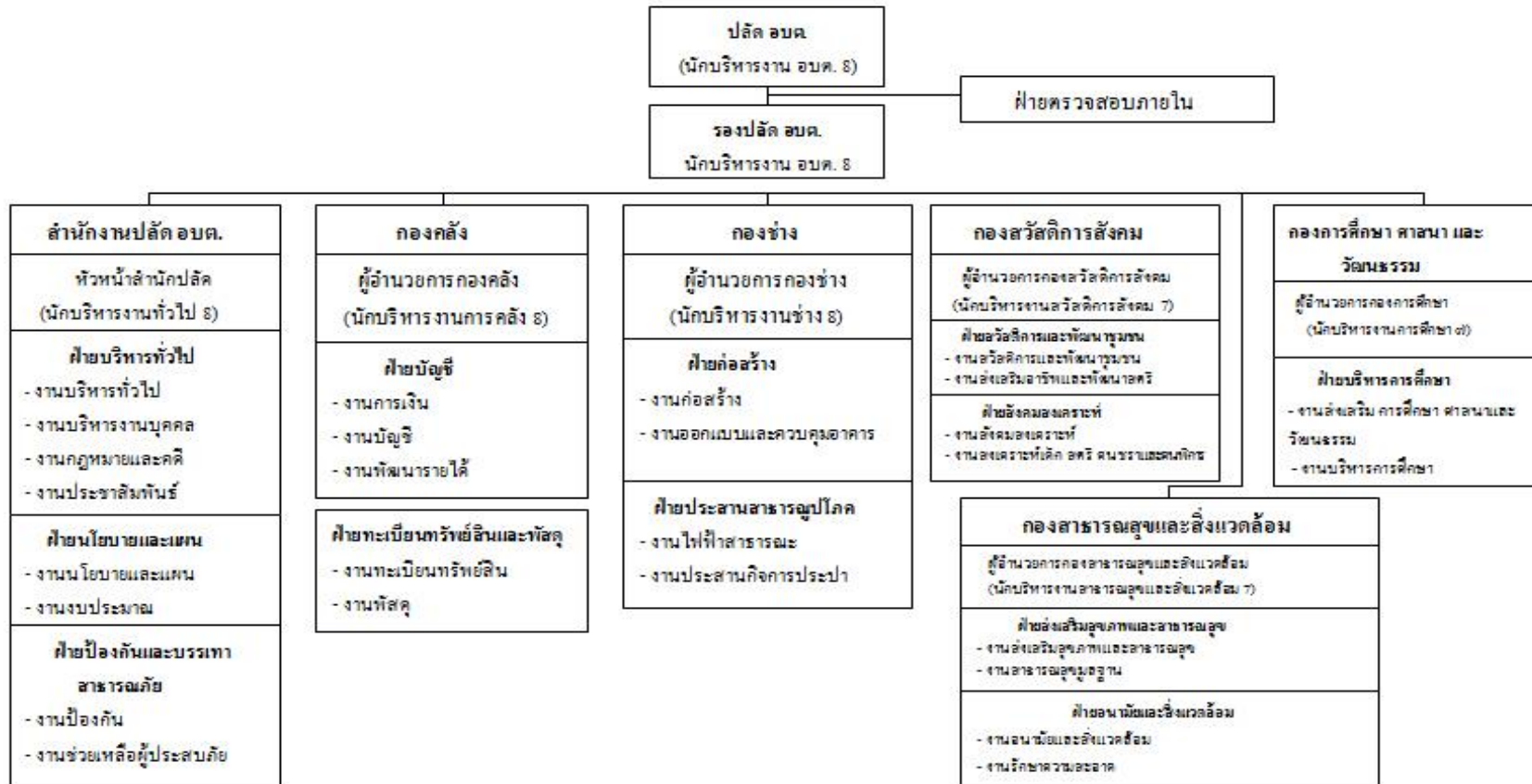
กลุ่มแม่บ้าน มีจำนวน 7 กลุ่ม รวม 115 คน

กลุ่มอาชีพ มีจำนวน 8 กลุ่ม รวม 160 คน

ชมรม อสม. มีจำนวน 120 คน

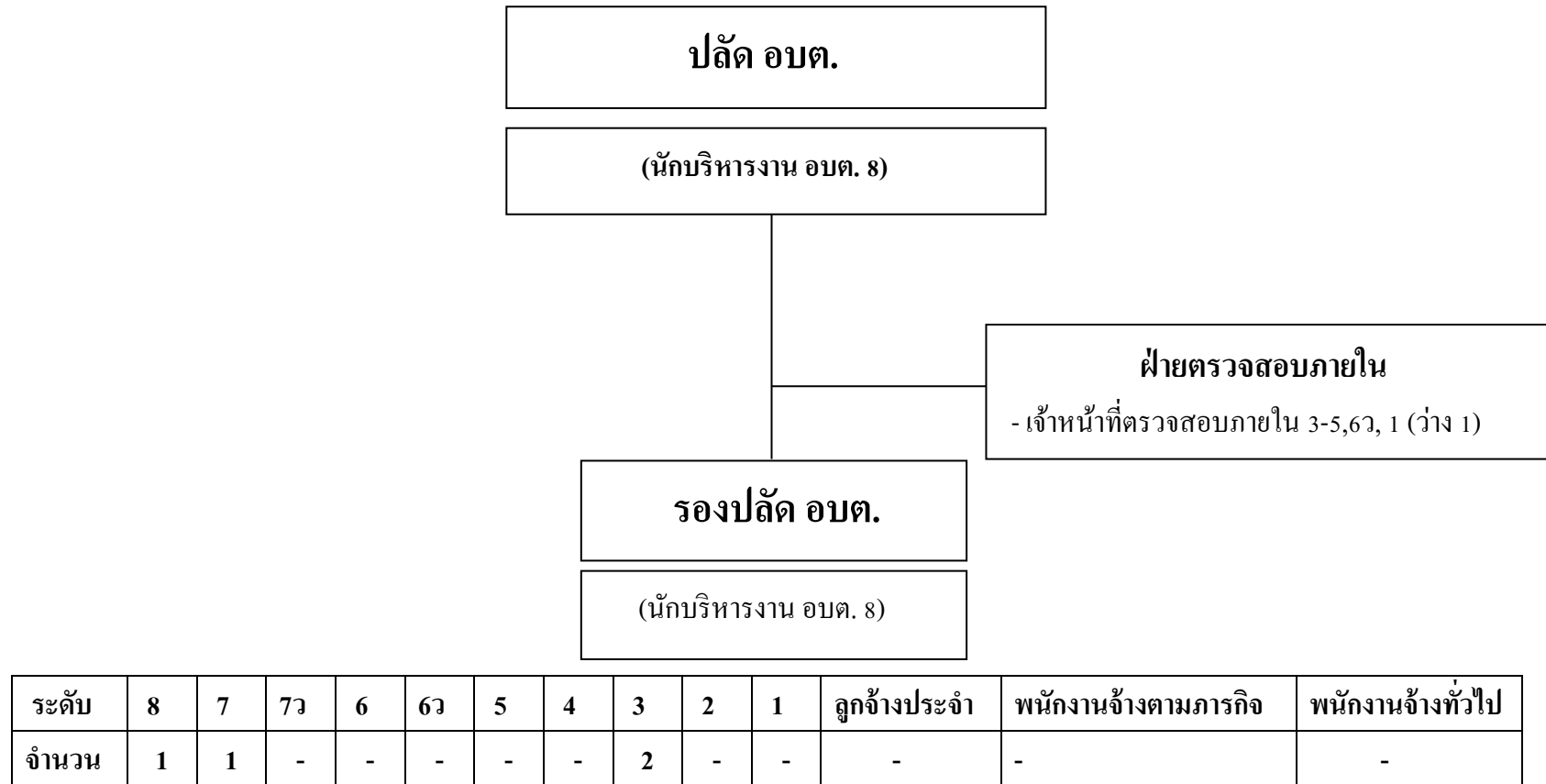
แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี

กำหนดโครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ขององค์การบริหารส่วนนิคมพัฒนา



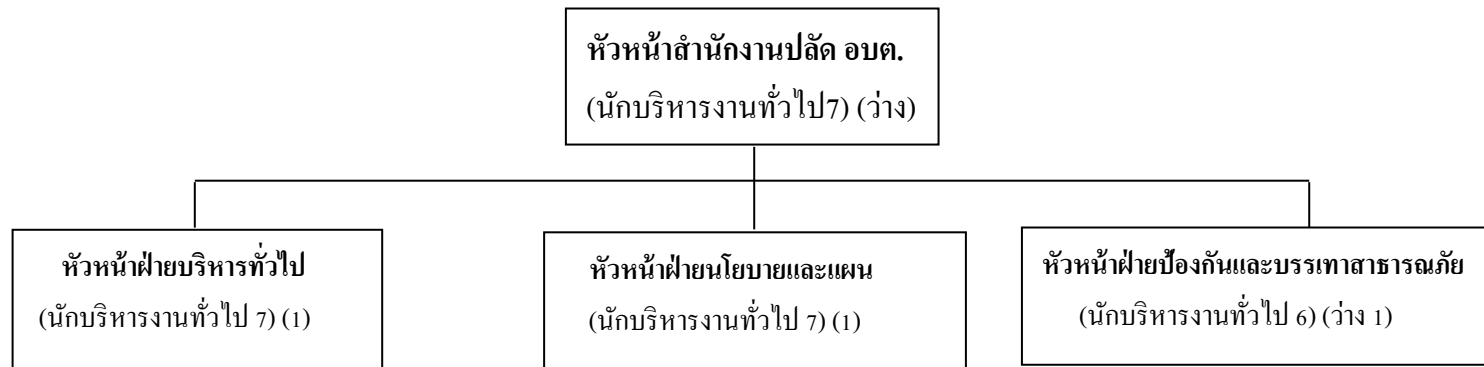
ภาพที่ 2-1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี

กำหนดโครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

โครงสร้างสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



- บุคลากร 3-5, 6ว (1)
- นิติกร 3-5, 6ว (1) (ว่าง 1)

พนักงานจ้างตามภารกิจ

- ผู้ช่วยบุคลากร (1)
- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ (1)
- พนักงานขับรถยนต์ (1)

พนักงานจ้างทั่วไป

- พนักงานขับรถยนต์ (1)
- คนงานทั่วไป (2)

- จนท.วิเคราะห์นโยบายและแผน 3-5, 6ว (1)
- นักวิชาการประชาสัมพันธ์ 3-5, 6ว (1)

พนักงานจ้างตามภารกิจ

- ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์ (2)
- ผู้ช่วยจนท.วิเคราะห์นโยบายและแผน (1)

พนักงานจ้างทั่วไป

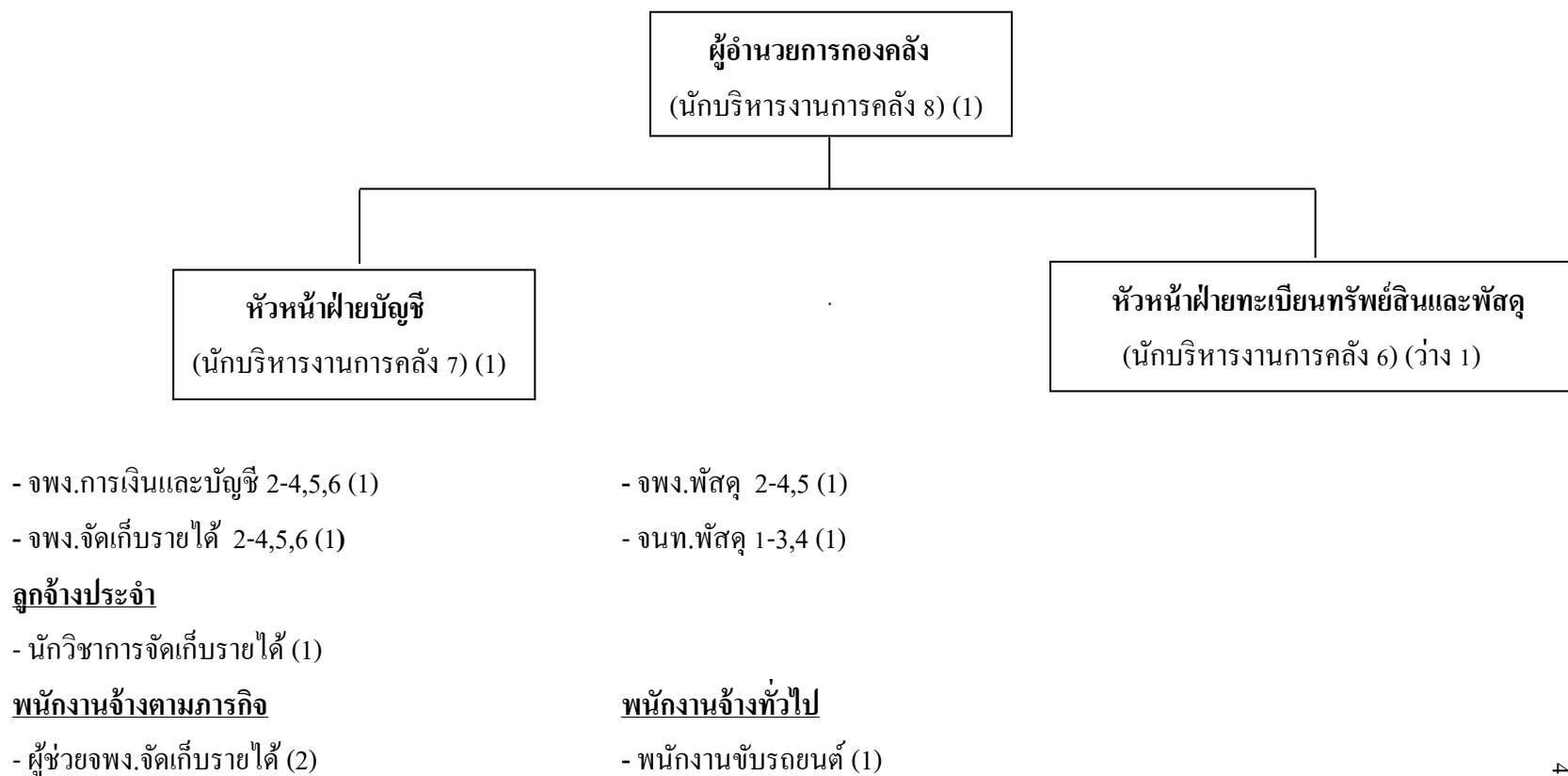
- พนักงานขับรถจักรยานยนต์ (1)
- พนักงานดับเพลิง (4)

- นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3-5,6 (ว่าง)
- จพง.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2-4,5,6 (1)

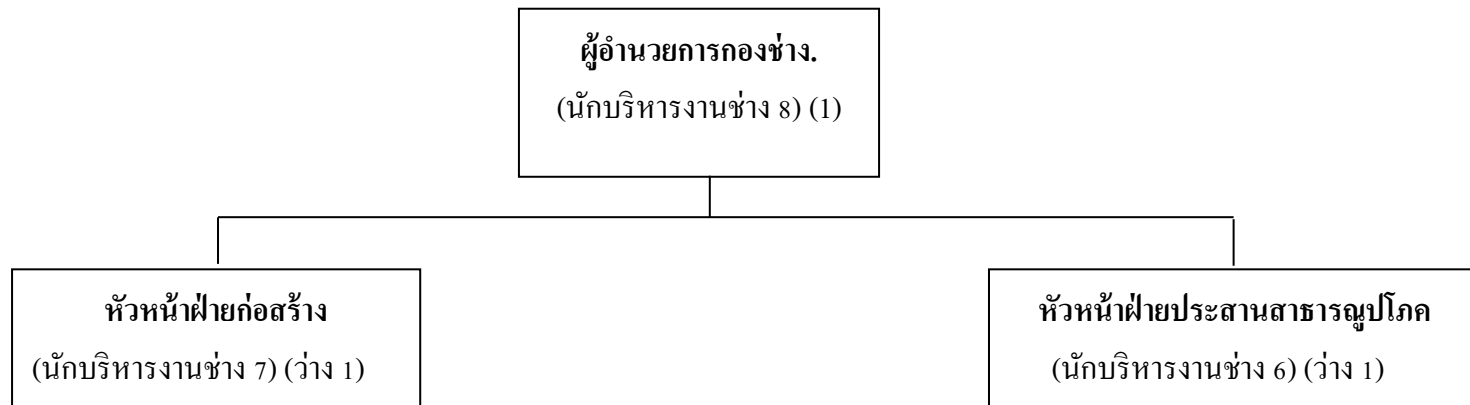
พนักงานจ้างตามภารกิจ

- พนักงานขับเคลื่อนเครื่องจักรกลขนาดเบา (2)
- พนักงานดับเพลิง (1) (ว่าง 1)

โครงสร้างกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบล



โครงสร้างกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบล



- นายช่างเขียนแบบ 2-4,5 (1)
- นายช่างโยธา 2-4,5 (ว่าง 1)

พนักงานจ้างตามภารกิจ

- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ (1)
- พนักงานขับรถยนต์ (1)

พนักงานจ้างทั่วไป

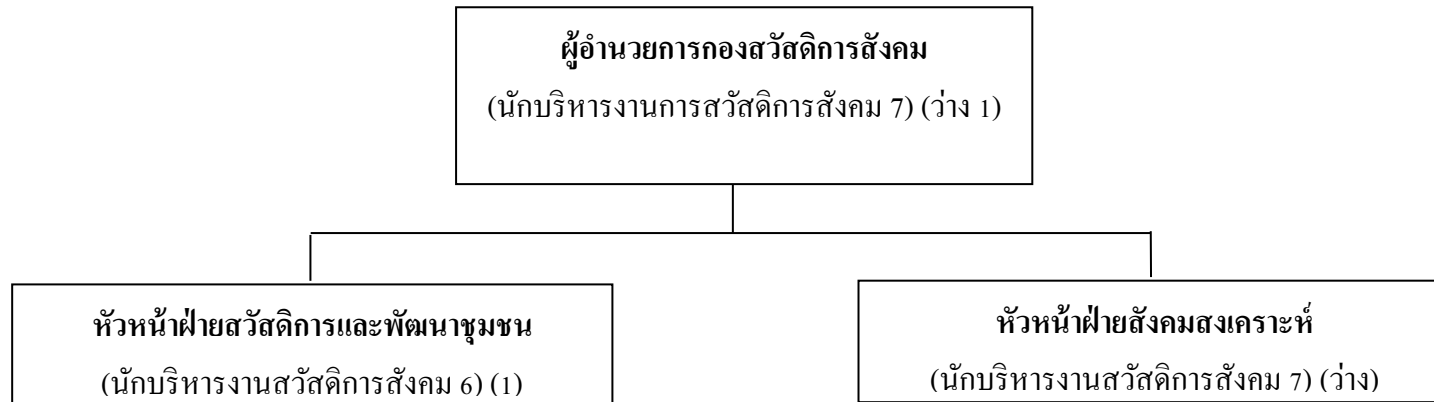
- คนงานทั่วไป (1) (ว่าง 1)

- นายช่างไฟฟ้า 2-4,5 (ว่าง 1)
- เจ้าหน้าที่ธุรการ 1-3,4 (1)

พนักงานจ้างทั่วไป

- คนงานทั่วไป (1)

โครงสร้างกองสวัสดิการสังคม



- นักพัฒนาชุมชน 3-5,6ว (1) (ว่าง 1)

พนักงานจ้างตามภารกิจ

- ผู้ช่วยยพง.พัฒนาชุมชน (1)

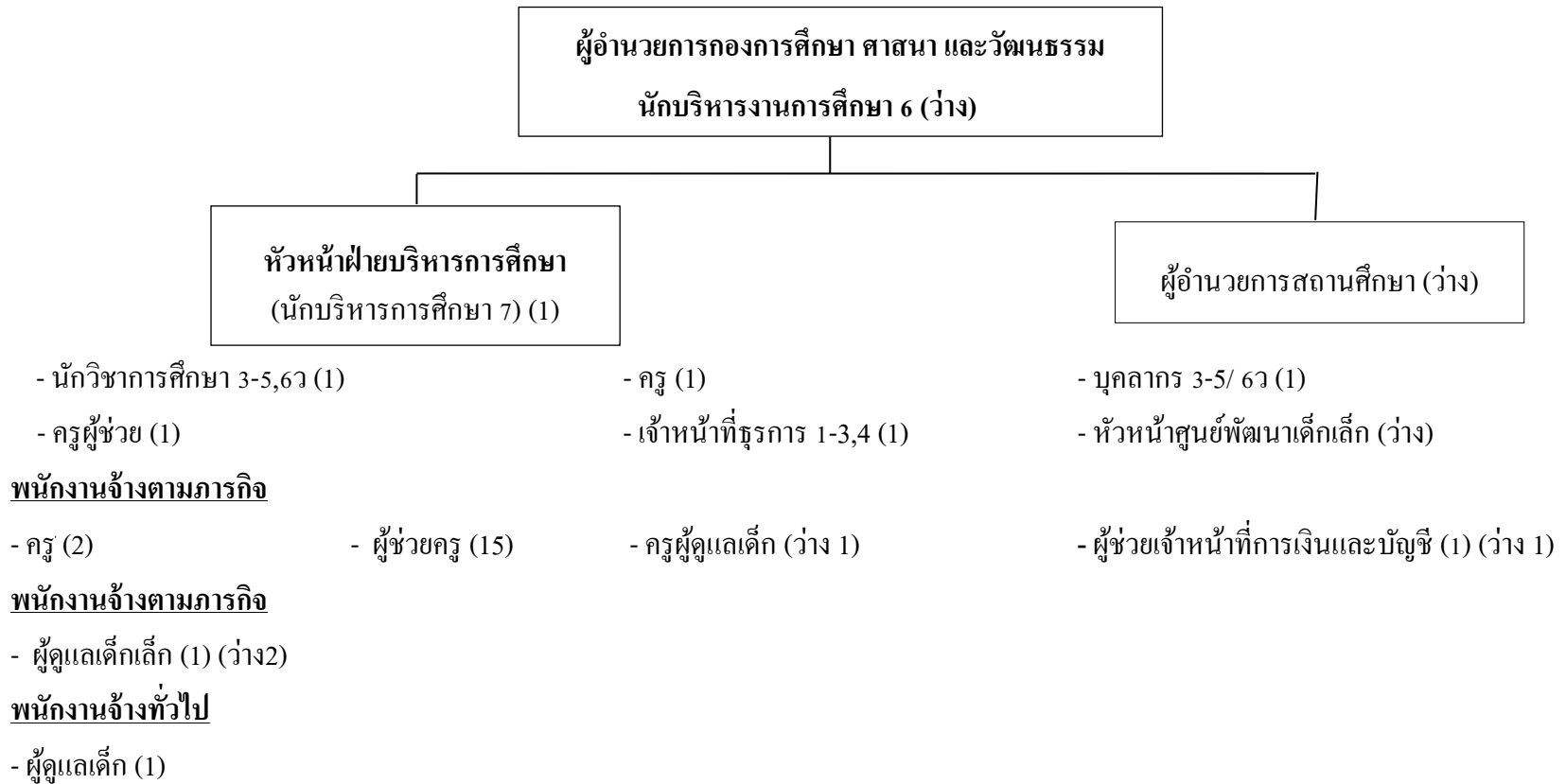
- นักพัฒนาชุมชน 3-5,6ว (2)

พนักงานจ้างตามภารกิจ

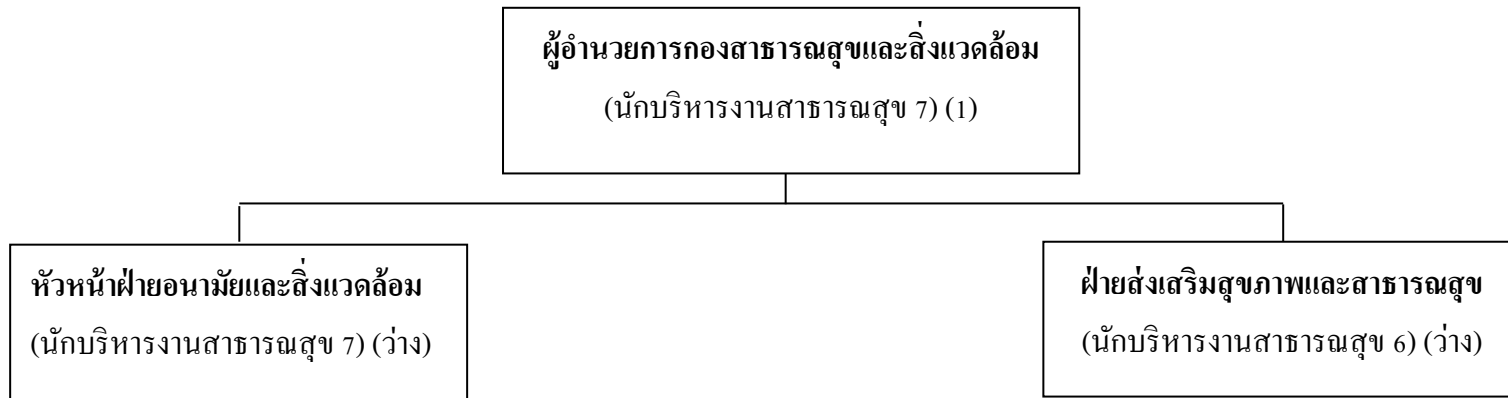
- ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน (1)

ภาพที่ 2-6 โครงสร้างกองสวัสดิการสังคม

โครงสร้างกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม



โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



- นักวิชาการสุขาภิบาล 3-5,6ว (1)

พนักงานจ้างตามภารกิจ

- ผู้ช่วยนักวิชาการสุขาภิบาล (1)

- พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (1) (ว่าง1)

- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ (1)

พนักงานจ้างทั่วไป

- พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา (2)

- คนงานประจำรถขยะ (9) (ว่าง3)

- พนักงานขับรถยนต์ (1)

- นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ 3-5,6ว (1)

พนักงานจ้างตามภารกิจ

- ผู้ช่วยนักวิชาการสุขาภิบาล (1)

ภาพที่ 2-8 โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

โครงสร้างและการบริหารงานบุคคลคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

คณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |
| 2. รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 2 คน |
| 3. เลขานายกององค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 14 คน

พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง

- | | |
|---|-------------|
| 1. สำนักปลัด | จำนวน 20 คน |
| 1.1 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |
| 1.2 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 1 คน |
| 1.3 หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | จำนวน 1 คน |
| 1.4 บุคลากร | จำนวน 1 คน |
| 1.5 ผู้ช่วยบุคลากร | จำนวน 1 คน |
| 1.6 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน | จำนวน 1 คน |
| 1.7 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน | จำนวน 1 คน |
| 1.8 นักวิชาการประชาสัมพันธ์ | จำนวน 1 คน |
| 1.9 ผู้ช่วยนักวิชาการประชาสัมพันธ์ | จำนวน 2 คน |
| 1.10 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ | จำนวน 1 คน |
| 1.11 เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน 1 คน |
| 1.12 พนักงานขับรถยนต์ | จำนวน 2 คน |
| 1.13 พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา | จำนวน 2 คน |
| 1.14 พนักงานดับเพลิง | จำนวน 5 คน |
| 1.15 คนงานทั่วไป | จำนวน 1 คน |
| 2. กองคลัง | จำนวน 12 คน |
| 2.1 ผู้อำนวยการกองคลัง | จำนวน 1 คน |
| 2.2 หัวหน้าฝ่ายบัญชี | จำนวน 1 คน |
| 2.3 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี | จำนวน 3 คน |
| 2.4 นักวิชาการจัดเก็บรายได้ | จำนวน 1 คน |

| | | | |
|-----|--|-------|-------|
| 2.5 | เจ้าพนักงานพัสดุ | จำนวน | 2 คน |
| 2.6 | เจ้าหน้าที่พัสดุ | จำนวน | 1 คน |
| 2.7 | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ | จำนวน | 2 คน |
| 2.8 | พนักงานขับรถยนต์ | จำนวน | 1 คน |
| 3. | กองช่าง จำนวน 5 คน | | |
| 3.1 | ผู้อำนวยการกองช่าง | จำนวน | 1 คน |
| 3.2 | นายช่างเขียนแบบ | จำนวน | 1 คน |
| 3.3 | นายช่างโยธา | จำนวน | 1 คน |
| 3.4 | เจ้าหน้าที่ธุรการ | จำนวน | 1 คน |
| 3.5 | พนักงานขับรถยนต์ | จำนวน | 1 คน |
| 4. | กองสวัสดิการสังคม จำนวน 7 คน | | |
| 4.1 | ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | จำนวน | 1 คน |
| 4.2 | นักพัฒนาชุมชน | จำนวน | 4 คน |
| 4.3 | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน | จำนวน | 1 คน |
| 5. | กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | จำนวน | 19 คน |
| 5.1 | หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา | จำนวน | 1 คน |
| 5.2 | นักวิชาการศึกษา | จำนวน | 1 คน |
| 5.3 | ครูผู้ดูแลเด็ก | จำนวน | 2 คน |
| 5.4 | ผู้ช่วยนักวิชาการวัฒนธรรม | จำนวน | 1 คน |
| 5.5 | ผู้ดูแลเด็กเล็ก | จำนวน | 3 คน |
| 5.6 | ผู้ดูแลเด็ก | จำนวน | 1 คน |
| 6. | กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 16 คน | | |
| 6.1 | หัวหน้าฝ่ายอนามัยและสิ่งแวดล้อม | จำนวน | 1 คน |
| 6.2 | นักวิชาการสุขาภิบาล | จำนวน | 1 คน |
| 6.3 | นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ | จำนวน | 1 คน |
| 6.4 | ผู้ช่วยนักวิชาการสุขาภิบาล | จำนวน | 1 คน |
| 6.5 | พนักงานขับเครื่องจักรขนาดเบา | จำนวน | 3 คน |
| 6.6 | คนงานประจำรถขยะ | จำนวน | 9 คน |
| 7. | ฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน | | |
| 7.1 | เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน | จำนวน | 2 คน |

8. โรงเรียนอนุบาลตำบลนิคมพัฒนา จำนวน 16 คน

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| 8.1 ครู | จำนวน 1 คน |
| 8.2 ครูผู้ช่วย | จำนวน 1 คน |
| 8.3 ผู้ช่วยครู | จำนวน 12 คน |
| 8.4 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี | จำนวน 2 คน |

ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล**นิคมพัฒนา มีทั้งหมด 8 ยุทธศาสตร์ 28 แนวทาง**

1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน
 - 1.1 ส่งเสริมให้ชุมชนและผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ตระหนัก/ มีจิตสำนึกที่ดีต่อสาธารณะ
 - 1.2 ส่งเสริมให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
 2. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาความเป็นเลิศด้านส่งเสริมการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - 2.1 จัดหาแหล่งลงทุนเพื่อการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาภายใต้อำนาจหน้าที่
 - 2.2 สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนที่จำเป็น
 - 2.3 ส่งเสริมกิจกรรมด้านการกีฬาโดยพัฒนากีฬาเยาวชนให้มีความเป็นเลิศในระดับประเทศ
 - 2.4 เสริมสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นในครอบครัว
 - 2.5 สนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอนของโรงเรียนในพื้นที่เพื่อพัฒนาระบบอาชีวศึกษา
3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนและสังคมให้อยู่ดีมีสุข
 - 3.1 เสริมสร้างสุขภาพอนามัยและป้องกันยาเสพติดและโรคติดต่อแก่ประชาชน
 - 3.2 พัฒนาผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เด็กและเยาวชนและผู้ป่วยเอดส์
 - 3.3 ส่งเสริมการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 3.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษ
4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาส่งเสริมแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคอย่างยั่งยืนและปัจจัย การผลิต ภาคการเกษตรสู่ตลาดสากล
 - 4.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรรายย่อย ในภาคการเกษตร

- 4.2 ส่งเสริมให้ความรู้และพัฒนาเทคนิค วิธีการในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง
- 4.3 สร้างมาตรฐานและเพิ่มมูลค่าของสินค้าการเกษตร
- 4.4 พัฒนาแหล่งน้ำและสาธารณูปโภค
- 4.5 ส่งเสริมให้ความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์ให้กับเกษตรกร
5. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและปรับโครงสร้างให้สมดุลและแข่งขันได้
 - 5.1 รมรงค์ให้ประชาชนและภาคธุรกิจหันมาเสียภาษีในพื้นที่มากขึ้น เพื่อนำเงินดังกล่าวมาพัฒนาด้านสาธารณูปโภคของจังหวัด
 - 5.2 ประสานและสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อสร้างปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวใหม่
6. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามศักยภาพของแต่ละพื้นที่อย่างสมดุลและยั่งยืน
 - 6.1 สนับสนุนกิจกรรมด้านศาสนา การอนุรักษ์ จารีตประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - 6.2 ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดีในสังคมเผยแพร่หลักธรรมคำสอนศาสนา
 - 6.3 ส่งเสริมอาชีพสนับสนุนความเข้มแข็งของกลุ่มอาชีพและจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ชุมชน
7. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
 - 7.1 ก่อสร้าง ปรับปรุง ถนน ทางระบายน้ำ
 - 7.2 พัฒนาและปรับปรุง ให้มีระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ (น้ำ, ไฟฟ้า)
 - 7.3 ก่อสร้าง ปรับปรุง ภูมิทัศน์ สถานที่พักผ่อน
8. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการเมือง การบริหาร ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 8.1 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน
 - 8.2 ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรด้านธรรมาภิบาล
 - 8.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและให้ความรู้ความเข้าใจในระบบประชาธิปไตย
 - 8.4 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุคลธร บุญรอด (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับ ความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านความสะอาดสวยงาม รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคและด้านการ สนองความต้องการต่อความต้องการ โดยในด้านความสะอาดสวยงาม ประชาชนมีความเห็นว่า องค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่สะอาด เป็นระเบียบและ สะอาด ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการได้รับ บริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ในด้านการสนองต่อความต้องการ ประชาชนมีความ คิดเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการอย่างฉับไว ผลเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศและประเภทงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพต่อคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

สุทธิกานต์ ชูทอง (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยใน ด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วของการให้บริการ ในด้านความทั่วถึงประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ผลเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของงานที่มา ติดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ณัฐชา ชูดีโกมล (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ

ด้านความก้าวหน้าของการบริการ อยู่ในระดับสูง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 และ ด้านความมีธรรมาภิบาลไม่ตรี อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3 ส่วนด้านการตอบสนองผู้รับบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ เทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5 จึงยอมรับสมมติฐาน

กนกวรรณ บุญยาศัย (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

นิตยา ไชยสาร (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์บริการส่วนตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพ โดยในด้านการดูแลเอาใจใส่ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นกันเองในการ ตอบสนองประชาชนมีความคิดว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและยินดีให้บริการเสมอ ด้านการสร้าง

ความมั่นใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ด้านความน่าเชื่อถือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่น การบริการเป็นไปตามนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์

ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากรายงานการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พวงมาลัย รักษาจิต (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การทดสอบสมมติฐานผู้รับบริการที่มีอายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม แตกต่างกัน ส่วนรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผลจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ที่ดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะในการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการประชาสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น และหาแนวทางรักษาระดับให้คงที่หรือเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด รวมถึง มีการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สุนิตา เจริญ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนัก ปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยอันดับ คือ ด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับดี

และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความทั่วถึง อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง ประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

นภา จันทนา (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตเทศบาลหนองไม้แดง และความคิดเห็นในการให้บริการด้านสิ่งจับต้องได้ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับค่อนข้างดี การตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ด้านความใส่ใจ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการ ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กฤษดา เจริญสุข (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่มาติดต่อ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556, บทคัดย่อ) ได้การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุ 50 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาโดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกรหรือประมง โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านภาพรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับดี ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี ด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ตามลำดับ และด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับดี แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกสถานภาพของประชาชนในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.5

สุภาพร วงษ์จำปี (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบธุรกิจส่วนตัว ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลคลองพลู พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2-3 เปรียบเทียบตัวแปร

| ตัวแปร | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ ผลการศึกษาวิจัย |
|--------|---|
| เพศ | <p>ยุคตร นุญรอด (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน</p> <p>สุทธิกานต์ ชูทอง (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>ณัชชา ชูติโกมล (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>นภา จันทนา (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง แตกต่างกัน</p> <p>ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน</p> |

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

| ตัวแปร | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ ผลการศึกษาวิจัย |
|--------|---|
| เพศ | <p>สุนิตา เจริญ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล ตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน</p> <p>กฤษฎดา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน</p> <p>สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน</p> <p>สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน</p> |
| อายุ | <p>สุทธิกานต์ ชูทอง (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน</p> <p>จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> |

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

| ตัวแปร | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ ผลการศึกษาวิจัย |
|--------|--|
| อายุ | <p>ณัชชา ชูติโกมล (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน</p> <p>พวงมาลัย รักษาจิต (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม แตกต่างกัน</p> <p>สุนิตา เจริญ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน</p> <p>นภา จันทนา (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง แตกต่างกัน</p> |

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

| ตัวแปร | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ ผลการศึกษาวิจัย |
|---------------|---|
| อายุ | <p>กฤษฎดา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน</p> |
| ระดับการศึกษา | <p>สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>สุทธิกานต์ ชูทอง (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน</p> <p>จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>ณัชชา ชูติโกมล (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> |

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

| ตัวแปร | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ ผลการศึกษาวิจัย |
|---------------|--|
| ระดับการศึกษา | <p>กนกวรรณ บุญยาลัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน</p> |
| | <p>พวงมาลัย รักษาจิต (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม อำเภอมะลัน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม แตกต่างกัน</p> |
| | <p>สุนิดา เจริญ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน</p> |
| | <p>นภา จันทนา (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง แตกต่างกัน</p> |
| | <p>ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> |
| | <p>กฤษฎดา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน</p> |

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

| ตัวแปร | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ ผลการศึกษาวิจัย |
|---------------|---|
| ระดับการศึกษา | <p>สุริรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกัน</p> <p>สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน</p> |
| อาชีพ | <p>สุทธิกานต์ ชูทอง (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน</p> <p>ณัชชา ชูติโกมล (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน</p> <p>กนกวรรณ บุญยาลัย (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน</p> |

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

| ตัวแปร | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ ผลการศึกษาวิจัย |
|--------|--|
| อาชีพ | <p>พวงมาลัย รักษาจิต (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาปทุม แตกต่างกัน</p> <p>สุนิตา เจริญ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน</p> <p>นภา จันทนา (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง แตกต่างกัน</p> <p>กฤษดา เจริญสุข (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน</p> <p>การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน</p> <p>สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน</p> <p>สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน</p> |

จากการทบทวนตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังตารางข้างต้น พบว่า งานวิจัยเหล่านี้ได้ทำการศึกษาตัวแปรอิสระ 9 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภท ประเภทของสถานประกอบการ สถานะของผู้ประกอบการ ระยะเวลาในการใช้บริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ 4 ตัว เข้ามาศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เพราะผู้วิจัยมองว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อกับงานของผู้วิจัยเอง

ตารางที่ 2-4 สกัดตัวแปร

| ชื่อผู้วิจัย | ตัวแปรอิสระ | | | | | | | | |
|--------------------------|-------------|------|---------------|-------|--------|-----------|------------------------|----------------------|------------------------|
| | เพศ | อายุ | ระดับการศึกษา | อาชีพ | รายได้ | ประเภทงาน | ประเภทของสถานประกอบการ | สถานะของผู้ประกอบการ | ระยะเวลาในการใช้บริการ |
| บุคลธร บุญรอด, 2549 | ✓ | | | | | ✓ | | | |
| สุทธิกานต์ ชูทอง, 2550 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2551 | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ณัฐชา ชูดีโกมล, 2552 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| กนกวรรณ บุญยาศัย, 2554 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์, 2554 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| พวงมาลัย รักษาจิต, 2554 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| สุนิตา เจริญ, 2554 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |
| นภา จันทนา, 2554 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| กฤษฎา เจริญสุข, 2555 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| สุรรัตน์ ทองจันทร์, 2556 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| สุภาพร วงษ์จำปี, 2557 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของ
องค์การบริการส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น
ผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

ตาราง 2-5 สรุปตัวแปรอิสระ

| ตัวแปรอิสระ | ที่มา/ แหล่งที่อ้างอิง |
|---------------|---|
| เพศ | ยุคลธร บุญรอด (2549), สุธธิกานต์ ชูทอง (2550), จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2551), ณัฐชา ชุติโกมล (2552), กนกวรรณ บุญยาศัย (2554), ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554), สุนิตา เจริญ (2554), นภา จันทนา (2554), กฤษดา เจริญสุข (2555), สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556), สุภาพร วงษ์จำปี (2557) |
| อายุ | สุทธิกานต์ ชูทอง (2550), จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2551), ณัฐชา ชุติโกมล (2552), กนกวรรณ บุญยาศัย (2554), ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554), พวงมาลัย รักษาจิต (2554), สุนิตา เจริญ (2554), นภา จันทนา (2554), กฤษดา เจริญสุข (2555), สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556), สุภาพร วงษ์จำปี (2557) |
| ระดับการศึกษา | สุทธิกานต์ ชูทอง (2550), จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2551), ณัฐชา ชุติโกมล (2552), กนกวรรณ บุญยาศัย (2554), ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554), พวงมาลัย รักษาจิต (2554), สุนิตา เจริญ (2554), นภา จันทนา (2554), กฤษดา เจริญสุข (2555), สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556), สุภาพร วงษ์จำปี (2557) |
| อาชีพ | สุทธิกานต์ ชูทอง (2550), ณัฐชา ชุติโกมล (2552), กนกวรรณ บุญยาศัย (2554), ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554), พวงมาลัย รักษาจิต (2554), สุนิตา เจริญ (2554), นภา จันทนา (2554), กฤษดา เจริญสุข (2555), สุรรัตน์ ทองจันทร์ (2556), สุภาพร วงษ์จำปี (2557) |

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอวิธีดำเนินการศึกษาตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่องค์การบริหารตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำนวน 7,233 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลนิคมพัฒนาที่เป็นผู้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95.00 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05 แทนค่าตามสูตรได้ ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนครัวเรือน 2,326 ครัวเรือน

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้ 0.05%

แทนค่า

$$n = \frac{2,326}{1 + (2,326 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{2,326}{1 + 5.815}$$

$$n = \frac{2,326}{6.815}$$

$$n = 341.30$$

$$n = 341$$

ในการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และแบบสัดส่วน (Proportional to size) มีวิธีการคำนวณตามสูตร ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน} &= \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนครัวเรือน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} \\ &= \frac{341 \times 111}{2,326} \\ &= 16 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบล
นิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนครัวเรือน | กลุ่มตัวอย่าง |
|---------|-------------------|----------------|---------------|
| 1 | บ้าน กม. 12 | 111 | 16 |
| 2 | บ้านนิคม 1 | 103 | 15 |
| 3 | บ้านใหม่สามัคคี | 417 | 61 |
| 4 | บ้านหนองบอน | 541 | 79 |
| 5 | บ้านซากผักกูด | 504 | 74 |
| 6 | บ้านคลองตาท้าย | 473 | 70 |
| 7 | บ้านมาบขมื่นพัฒนา | 177 | 26 |
| | รวม | 2,326 | 341 |

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ใครก็ได้ที่เป็นประชาชนในเขตตำบลนิคมพัฒนาที่เป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ (ข้อ 1 ถึง ข้อ 4) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยเป็นแบบปลายปิด ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามลำดับความคิดเห็น มีรายละเอียด คำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ ดังนี้

- 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการบริการ จากนั้นมา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่
 - 3.1 นายประสงค์ เล็กโล่ง นายกองค้การบริการส่วนตำบลนิคมพัฒนา
 - 3.2 นางพัชรีนา ไชยหงส์สา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา
 - 3.3 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ และนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 ชุด แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถามแบบ Cronbach's alpha ได้ความเชื่อมั่น 0.75 ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวสามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามเพื่อถามจากประชากรในเขตตำบลนิคมพัฒนาที่เป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำ

แบบสอบถามอย่างอิสระ และอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม หากเกิดอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านหนังสือไม่ออก หรือมีปัญหาเรื่องสายตา สูงอายุ เป็นต้น

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 30 พฤศจิกายน 2558 ซึ่งสามารถเก็บแบบสอบถามและมีความสมบูรณ์ จำนวน 341 ชุด ที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 341 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์และสำหรับตอนที่ 3 นำมาเรียบเรียงเชิงพรรณนาสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้การสถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลดรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาต่อการบริการประชาชนทดสอบโดยใช้สถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สถิติแบบทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ซึ่งการหาค่าระดับเกณฑ์การแปลผล โดยใช้สูตรค่าอันตรายภาคชั้นในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จากผลที่ได้ ค่าอันตรายภาคชั้น เท่ากับ 0.75 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลนิคมพัฒนาตามความเห็นของผู้รับบริการเท่ากับ 0.75 และกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลเป็น 4 ระดับ ดังนี้

| | |
|--|-----------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด | หมายถึง มีคุณภาพการบริการดีมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก | หมายถึง มีคุณภาพการบริการดี |
| ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย | หมายถึง มีคุณภาพการบริการไม่ดี |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด | หมายถึง มีคุณภาพการบริการไม่มีเลย |

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ จากประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำนวน 341 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผล การวิเคราะห์เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์ในการให้ช่วยตอบแบบสอบถาม โดยดำเนินการแจกและเก็บข้อมูลแบบสอบถามและด้วยตนเอง ซึ่งได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 341 ชุด เมื่อรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนรวมทั้งหมด 341 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (341 คน) | ร้อยละ (100.00) |
|-------------------------------------|----------------|-----------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 148 | 43.40 |
| หญิง | 193 | 56.60 |
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 3 | 0.88 |
| 20 -30 ปี | 56 | 16.42 |
| 31-40 ปี | 132 | 38.71 |
| 41-50 ปี | 111 | 32.55 |
| 51 ปีขึ้นไป | 39 | 11.44 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่า-ประถมศึกษา | 41 | 9.97 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 153 | 44.87 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ปวช. | 75 | 21.99 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส. | 24 | 7.04 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 55 | 16.13 |
| อาชีพ | | |
| นักเรียน/ นักศึกษา | 13 | 3.81 |
| ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 61 | 17.89 |
| รับจ้างทั่วไป | 107 | 31.38 |
| ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท | 72 | 21.11 |
| ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 20 | 5.87 |
| เกษตรกร/ ประมงน้ำจืด/ เลี้ยงสัตว์ | 68 | 19.94 |
| รวม | 341 | 100.00 |

จากตารางที่ 4-1 คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 341 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.60 ซึ่งมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.71 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.55 อายุ 20 -30 ปี, อายุ 51 ปี

ขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.42, 11.44 และ 0.88 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 44.87 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ปวช. คิดเป็นร้อยละ 21.99 ระดับปริญญาตรี ขึ้นไป, ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา, และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.13, 9.97 และ 7.04 ตามลำดับ ซึ่งมีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.38 มากที่สุด รองลงมา คือ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท ร้อยละ 21.11 เกษตรกร/ ประมงน้ำจืด/ เลี้ยงสัตว์, ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว, ข้าราชการ/ พนักงาน และนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.94, 17.89, 5.87, และ 3.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

ตัวแปรตามของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เมื่อนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาหาร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลระดับความคิดเห็นและจัดอันดับได้ ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

| ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | |
|--|------------------|---------------|-------------|------------|-----------|------|-----------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | | | ความ คิดเห็น | อันดับ |
| 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพร้อมและจำนวน เพียงพอ | 296 (86.80) | 43 (12.61) | 2 (0.59) | - (-) | 3.86 | 0.36 | ดีมาก | 2 |
| 2. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่ออำนวยความสะดวก | 275 (80.65) | 58 (17.01) | 8 (2.35) | - (-) | 3.78 | 0.47 | ดีมาก | 3 |

สะดวกอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

| ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | |
|---|------------------|---------------|--------------|------------|-----------|------|-----------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | | | ความ คิดเห็น | อันดับ |
| 3. ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 338 (99.12) | 3 (0.88) | - (-) | - (-) | 3.99 | 0.09 | ดีมาก | 1 |
| 4. เอกสารที่จัดเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการ ชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น | 278 (81.52) | 52 (15.25) | 11 (3.23) | - (-) | 3.78 | 0.48 | ดีมาก | 4 |
| ภาพรวม | | | | | 3.85 | 0.19 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.19$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.99, SD = 0.09$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.36$) มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.47$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ เอกสารที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.48$)

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดระยอง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

| ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | |
|--|------------------|--------------|----------|------------|-----------|------|-----------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | | | ความ คิดเห็น | อันดับ |
| 1. ท่านมาติดต่องานที่องค์การ บริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับ ความต้องการทุกครั้ง | 333 (97.65) | 8 (2.35) | - (-) | - (-) | 3.98 | 0.15 | ดีมาก | 1 |
| 2. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการ เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความ รวดเร็ว อบอุ่น มีความถูกต้อง เรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ | 331 (97.07) | 10 (2.93) | - (-) | - (-) | 3.97 | 0.17 | ดีมาก | 2 |
| ภาพรวม | | | | | 3.97 | 0.11 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.97$,
 $SD = 0.11$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ท่านที่มาติดต่องานที่องค์การ
บริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการทุกครั้ง เป็นอันดับหนึ่ง
อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.15$) ลำดับสุดท้าย คือ งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการ เจ้าหน้าที่
ทำงานด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น มีความถูกต้องเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.97$,
 $SD = 0.17$)

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

| ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความ คิดเห็น | อันดับ |
|---|------------------|---------------|--------------|----------------|-----------|------|--------------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อย ที่สุด | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังปัญหา และชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ | 333 (97.65) | 8 (2.35) | - (-) | - (-) | 3.98 | 0.15 | ดีมาก | 1 |
| 2. ท่านเกิดความพึงพอใจและ ประทับใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ | 324 (95.01) | 17 (4.99) | - (-) | - (-) | 3.95 | 0.22 | ดีมาก | 3 |
| 3. มีการจัดเตรียมเอกสารและ แบบพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้การ บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว | 327 (95.89) | 14 (4.11) | - (-) | - (-) | 3.96 | 0.20 | ดีมาก | 2 |
| 4. มีการชี้แจงขั้นตอนการ ให้บริการ โดยเรียงตามลำดับ ก่อนหลัง | 286 (83.87) | 38 (11.14) | 17 (4.99) | (-) (-) | 3.79 | 0.52 | ดีมาก | 4 |
| ภาพรวม | | | | | 3.92 | 0.15 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.15$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อความความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังปัญหาและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.98, SD = 0.15$) รองลงมา คือ มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.20$) ท่านเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.95, SD = 0.22$) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ มีการชี้แจงขั้นตอนให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.79, SD = 0.52$)

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

| ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | \bar{X} | SD | ระดับ ความ คิดเห็น | อันดับ |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|-----------|------|--------------------------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อย ที่สุด | | | | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็น จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง ผ่านวิทยุชุมชน เสียงตามสาย และเว็บไซต์ เช่นการขึ้นทะเบียน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ | 28 (8.21) | 222 (65.10) | 91 (26.69) | - (-) | 2.82 | 0.56 | ดี | 3 |
| 2. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา | 4 (1.17) | 172 (50.44) | 126 (36.95) | 39 (11.44) | 2.41 | 0.70 | ไม่ดี | 4 |
| 3. มีการแจ้งสถานที่และบุคคล ที่สามารถร้องทุกข์หรือสามารถ ร้องเรียน โดยมีหน่วยงานรับ เรื่องร้องทุกข์ชัดเจน | 1 (0.29) | 84 (24.63) | 198 (58.06) | 58 (17.01) | 2.08 | 0.65 | ไม่ดี | 5 |
| 4. เมื่อมีการร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ เข้าให้การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาในทันที | 4 (1.17) | 32 (9.38) | 272 (79.77) | 33 (9.68) | 2.02 | 0.49 | ไม่ดี | 6 |
| 5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 308 (90.32) | 33 (9.68) | - (-) | - (-) | 3.90 | 0.30 | ดีมาก | 1 |
| 6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้ให้ความสำคัญและความ เสมอภาคในการให้บริการ | 281 (82.40) | 50 (14.66) | 10 (2.93) | - (-) | 3.79 | 0.47 | ดีมาก | 2 |
| ภาพรวม | | | | | 2.84 | 0.23 | ดี | |

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.84, SD = 0.23$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.30$) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญและความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.79, SD = 0.47$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงผ่านวิทยุชุมชน เสียงตามสาย และเว็บไซต์ เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.82, SD = 0.56$) มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับไม่ดี ($\bar{X} = 2.41, SD = 0.70$) มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือสามารถร้องเรียน โดยมีหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ชัดเจน อยู่ในระดับไม่ดี ($\bar{X} = 2.08, SD = 0.65$) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ เมื่อมีการร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่เข้าให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในทันที อยู่ในระดับไม่ดี ($\bar{X} = 2.02, SD = 0.49$)

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

| ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | |
|---|------------------|---------------|----------|------------|-----------|------|-------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | | | ความ | อันดับ |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถและเต็มใจ | 339 (99.41) | 2 (0.59) | - (-) | - (-) | 3.99 | 0.08 | ดีมาก | 1 |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น บริการรับส่งผู้สูงอายุขึ้น-ลงบันได | 279 (81.82) | 62 (18.18) | - (-) | - (-) | 3.82 | 0.39 | ดีมาก | 4 |

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

| ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | |
|---|------------------|--------------|-------------|------------|-----------|------|-------|--------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | | | ความ | อันดับ |
| 3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส และสำรวมกิริยาท่าทาง ทำให้ท่านอยากกลับมาใช้บริการอีก | 324 (95.01) | 17 (4.99) | - (-) | - (-) | 3.95 | 0.22 | ดีมาก | 2 |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี | 319 (93.55) | 21 (6.16) | 1 (0.29) | - (-) | 3.93 | 0.26 | ดีมาก | 3 |
| ภาพรวม | | | | | 3.92 | 0.13 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.13$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อความคิดเห็นของประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถและเต็มใจ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.99, SD = 0.08$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส และสำรวมกิริยาท่าทาง ทำให้ท่านอยากกลับมาใช้บริการอีก อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.95, SD = 0.22$) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.26$) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี เช่น บริการรับส่งผู้สูงอายุขึ้น-ลงบันได อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.82, SD = 0.39$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง โดยภาพรวม

| ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ | | | | |
|--|-----------|------|---------|--------|
| ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง | \bar{X} | SD | แปลความ | อันดับ |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 3.85 | 0.19 | ดีมาก | 4 |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | 3.97 | 0.11 | ดีมาก | 1 |
| 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | 3.92 | 0.15 | ดีมาก | 2 |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | 2.84 | 0.23 | ดี | 5 |
| 5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | 3.92 | 0.13 | ดีมาก | 3 |
| ภาพรวม | 3.70 | 0.75 | ดีมาก | |

จากตารางที่ 4 -7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.70, SD= 0.75$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.97, SD= 0.11$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.15$) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.92, SD= 0.13$) ด้านการความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.85, SD= 0.19$) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.84, SD= 0.23$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

| เพศ | จำนวน | \bar{X} | SD | t | Sig. |
|------|-------|-----------|------|------|------|
| ชาย | 148 | 3.71 | .067 | .915 | .361 |
| หญิง | 193 | 3.70 | .081 | | |
| รวม | 341 | | | | |

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .361 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|------------------|-----|-------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 4 | .010 | .002 | .433 | .785 |
| ภายในกลุ่ม | 336 | 1.928 | .006 | | |
| รวม | 340 | 1.937 | | | |

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .785 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 ผลการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|------------------|-----|-------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 4 | .020 | .005 | .891 | .496 |
| ภายในกลุ่ม | 336 | 1.917 | .006 | | |
| รวม | 340 | 1.937 | | | |

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .496 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ

| แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|------------------|-----|-------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 5 | .009 | .002 | .320 | .901 |
| ภายในกลุ่ม | 335 | 1.928 | .006 | | |
| รวม | 340 | 1.937 | | | |

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .901 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|--------------------|
| 1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|--------------------|
| 4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำนวน 341 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน สถิติ Pair-samples t-test และ One-way ANOVA หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least significant difference) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า โดยทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.60 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.40 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.71 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.87 ซึ่งมีอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.38 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน เนื่องจากเขตพื้นที่ ตำบลนิคมพัฒนา มีประชากรที่มาอาศัยอยู่ โดยมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง มีสถานประกอบการและโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดีมาก 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก 3) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้บริการ อยู่ในระดับดีมาก 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก 5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดี

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยมีคะแนนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ท่านมาติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการทุกครั้ง อยู่ในระดับดีมาก 2) งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการ เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น มีความถูกต้อง เรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีคะแนนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังปัญหาและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ อยู่ในระดับดีมาก 2) มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับ ดีมาก 3) ท่านเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีมาก 4) มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถและเต็มใจ อยู่ในระดับดีมาก 2) เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส และสำรวมกิริยาท่าทาง ทำให้ท่านอยากกลับมาใช้บริการอีก อยู่ในระดับดีมาก 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีมาก 4) เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้านบริการเป็นอย่างดี เช่นบริการรับส่งผู้สูงอายุขึ้น-ลงบันได อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก

4. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก 3) มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก 4) เอกสารที่จัดเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก

5. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับดีมาก 2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้ให้ความสำคัญและความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก 3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบผ่านวิทยุชุมชน เสียงตามสาย และเว็บไซต์ เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ อยู่ในระดับดี 4) มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับไม่ดี 5) มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือสามารถร้องเรียน โดยมีหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ชัดเจน อยู่ในระดับไม่ดี 6) เมื่อมีการร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในทันที อยู่ในระดับที่ไม่ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

ซึ่งประชาชนได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ซึ่งมีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย จากผลการวิจัยจะเห็นว่าในภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ฉับไว มีความเรียบร้อย ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ ตรงกับความต้องการทุกครั้งอย่างเสมอภาคเป็นธรรมและทั่วถึง มีจิตอาสา ในการให้บริการประชาชน เน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสังกัด โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ สถานที่ ยานพาหนะ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างเพียงพอ จึงส่งผลให้คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก และให้

ความสำคัญเป็นอันดับ 1 และนอกจากนี้ ยังมีกำหนดกระบวนการงาน ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความคล่องตัว รวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงให้ความสำคัญในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับรองลงมา

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยทำการทดสอบสมมติฐาน ว่าลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อตัวแปรอิสระหรือไม่ พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับ กฤษดา เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี และ ชัดแจ้งกับการศึกษาของ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งชัดเจนกับการศึกษาของ สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตาม ลำดับดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และชัดเจนกับการศึกษาของ กฤษฎดา เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการเอา ใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ ชัดแจ้งกับการศึกษาของ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านตามลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเอา ใจใส่ผู้รับบริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือใ่ว่างใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และขัดแย้งกับการศึกษาของ กฤษดา เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือใ่ว่างใจในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและขัดแย้งกับการศึกษาของ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับ ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือใ่ว่างใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือใ่ว่างใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และขัดแย้งกับการศึกษาของ กฤษดา เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และขัดแย้งกับการศึกษาของ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาชะเมา จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาชะเมา จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษฎา เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาชะเมา จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาชะเมา จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และขัดแย้งกับการศึกษาของ กฤษดา เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และขัดแย้งกับการศึกษาของ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของประชาชนมาทดสอบหาความแตกต่างกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

ซึ่งการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนิตา เจริญ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุทธิกานต์ ชูทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นภา จันทนา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ณัฐชา ชูดีโกมล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลมะขาม

เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับการศึกษาของ พวงมาลัย รักษาจิต (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพานิม อำเภอลำน้ำน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพานิม อำเภอลำน้ำน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษดา เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับการศึกษาของ สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ราชด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงผลการดำเนินงานและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเป็นไปตามแนวนโยบายของรัฐบาล ที่เน้นคุณภาพการบริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีความเสมอภาค รวดเร็วและทั่วถึง โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ดังข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ควรมีนโยบายการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ เน้นการมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ กระทบหรือรบกวนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อีกทั้งส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบัน หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ หรือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ ประโยชน์สุขของประชาชน

2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ควรกำหนดนโยบายการนำแผนที่ได้จากการประชาคมระดับหมู่บ้าน/ ตำบล เพื่อรับฟังความคิดเห็น แลกเปลี่ยนทัศนคติ ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในเขตพื้นที่จะมีความใกล้ชิดกับสภาพปัญหาต่าง ๆ มีความรู้ ความเข้าใจในปัญหาของแต่ละพื้นที่ได้ดีกว่า ทำให้การพัฒนา มีความสมบูรณ์และตรงเป้าหมายที่ต้องการ ส่งผลให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง” เป็นแนวทางหนึ่งในการนำผลของข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ คือ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ควรปรับปรุงด้านการปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพิ่มการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ และกำหนดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง

2. องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ควรนำปัญหา ข้อคิดเห็นที่ได้รับฟังจากประชาชน มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา โดยเฉพาะด้านการจัดทำแผนพัฒนาและแผนงบประมาณ เพื่อเป็นการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาของประชาชนตรงต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

4. องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ควรเปิดหรือส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชน เช่น การจัดตั้งชมรม อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อผส.), การจัดตั้งกลุ่มชมรมส่งเสริมอาชีพ, วิสาหกิจชุมชน, กองทุนสวัสดิการชุมชน ฯลฯ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับประเทศ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับใช้กับระบบ การให้บริการให้เกิดคุณภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ควรศึกษาทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษา ถึงความต้องการหรือความระดับความคิดเห็นของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคของประชาชน รวมทั้งการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาเพื่อให้ได้ข้อมูล ที่แท้จริง สามารถ เข้าถึงปัญหามาไปสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ บุญยาศัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2556). *แผนปฏิบัติการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557-2560*. เข้าถึงได้จาก:
www.dla.go.th/upload/dla/dss/2013/11/82_1.pdf
- กฤษณ์ สุคนธาพรศรี. (2548). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมมอบ ๗ ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษดา เจริญสุข. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยา ศรีอยสิงห์. (2548). *การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลฉัตร แก้วงาม. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2545). *การตลาดธุรกิจบริการ = Service marketing*. กรุงเทพฯ: เอ็ดดิสเปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐชา ชูดีโกมล. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ดวงมณี เลาวกุล. (2555). การปฏิรูปการกระจายอำนาจการคลังสู่ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เป็นไท.
- ทักษยศ พินิจคุณ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภา จันทนา. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิตยา ไชยสาร. (2554). ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2548). การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับ CEO (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุขุมบุตร.
- ประยูร กาญจนดล. (2549). กฎหมายการปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัญญา เพียรวิวัฒน์. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ สังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และกัลป์ยกร วรกุลลัญญานีย์. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พรรณี ชูดีวัฒนชาติดา. (2558) การบริการดีเป็นอย่างไร. เข้าถึงได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>
- พวงมาลัย รักษาจิต. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกกาลกุล. (2549). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ยุคลธร บุญรอด. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมสังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ 1*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กิ่งพร ทองใบ, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพาดา สิริกุดตา และนุชนาฏ รามสมภพ. (2541). *นโยบายธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ชีระการพิมพ์และไซเท็กซ์.
- สมชาย บุญสุน. (2554). *ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. (2548). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2548). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี.
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุนิตา เจริญ. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชางานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545). *สังคมวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 22). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพุด อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวีรัตน์ ทองจันทร์. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.Thomas.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Isaak, A. C. (1981). *Scope and method of political science: An introduction to the methodology of political in quiry* (3rd ed). Iillion: The Doreey.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control* (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGrew-Hill.
- Morgan, C. T., & King, R. A. (1971). *Introduction to psychology* (9th ed.). New York: Mc Graw-Hill.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and option*. New Jersey: Prentice-Hall.
- 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, 44-46.
- 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.

Schmenner, R. W. (1995). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, 2(1), 66-72.

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

Thomas, J. Z. (1959). *Dictionary of social science*. Washington D.C.: Public Affair Press.

Webster. (1999). *Webster's new world dictionary*. New York: Compact School the World.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา

อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

คำชี้แจงแบบสอบถามมี 2 ตอน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอ นิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20-30 ปี

3) 31-40 ปี

4) 41-50 ปี

5) 51 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวช.)

4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

(ปวส.)

5) ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา

2) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

3) รับจ้างทั่วไป

4) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

5) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6) เกษตรกร/ประมงน้ำจืด/เลี้ยงสัตว์

7) อื่น ๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยองเพียง
1 ช่อง

| คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง | ระดับความคิดเห็น | | | |
|---|------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด (4) | เห็นด้วย มาก (3) | เห็นด้วย น้อย (2) | เห็นด้วย น้อยที่สุด (1) |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและมีจำนวน เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | | | | |
| 2. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ | | | | |
| 3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | |
| 4. เอกสารที่เจ้าหน้าที่จัดเตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง แนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจถูกต้องมากขึ้น | | | | |
| ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | | | | |
| 5. ท่านมาติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคม พัฒนาแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการทุกครั้ง | | | | |
| 6. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการเจ้าหน้าที่ทำงานด้วย ความรวดเร็ว ราบรื่น มีความถูกต้องเรียบร้อยอย่าง สม่ำเสมอ | | | | |
| ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | | | | |
| 7. เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังปัญหาของผู้มาติดต่อ และชี้แจง ด้วยเหตุผลเสมอ | | | | |
| 8. ท่านเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ | | | | |

| คุณภาพการบริการ ขององค์การบริการส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง | ระดับความคิดเห็น | | | |
|---|------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด (4) | เห็นด้วย มาก (3) | เห็นด้วย น้อย (2) | เห็นด้วย น้อยที่สุด (1) |
| 9. มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว | | | | |
| 10. มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับ ก่อนหลัง | | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | | | | |
| 11. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบ ผ่านวิทยุชุมชน เสียงตามสาย และเว็บไซต์ เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการอย่างทั่วถึง | | | | |
| 12. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา | | | | |
| 13. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือ สามารถร้องเรียน โดยมีหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ที่ ชัดเจน | | | | |
| 14. เมื่อมีการร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่เข้าให้การช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในทันที | | | | |
| 15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วย แก้ปัญหาได้ | | | | |
| 16. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้ให้ความสำคัญและ ความเสมอภาคต่อผู้ใช้บริการ | | | | |
| ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | | | | |
| 17. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ และเต็มใจ | | | | |
| 18. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น บริการรับส่งผู้สูงอายุขึ้น- ลงบันได | | | | |

| คุณภาพการบริการ ขององค์การบริการส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง | ระดับความคิดเห็น | | | |
|--|------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด (4) | เห็นด้วย มาก (3) | เห็นด้วย น้อย (2) | เห็นด้วย น้อยที่สุด (1) |
| 19. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ สารมกริยาท่าทาง ทำให้ท่านอยากกลับมาใช้บริการอีก | | | | |
| 20. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี | | | | |

ขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมตอบแบบสอบถาม