


คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง
ในมุมมองของประชาชน

รุ่งระวี บัวสงค์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

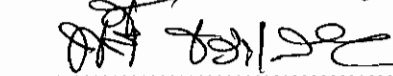
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ รุ่งระวี บัวสงค์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

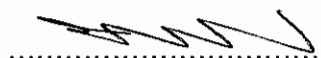

.....

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

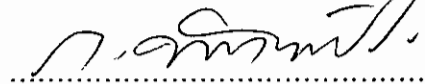
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ


..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธรรมเสนา)

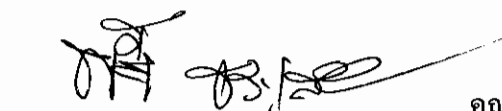

..... กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)


..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธรรมเสนา)

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ อาจารย์กฤษณา นันทเพ็ชร นายไพรัช อัมพวานนท์ และนายสิวพล บัวสงค์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านนายกเทศบาลเมืองระนอง ตลอดจน เพื่อนร่วมงาน ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองระนองทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และครอบครัว เพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่ บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

รุ่งระวี บัวสงค์

54930472: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพการดำเนินงาน

รุ่งระวี บัวสงค์: คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ในมุมมองของประชาชน (QUALITY OF PERFORMANCE OF RANONG MUNICIPALITY, RANONG PROVINCE BASED ON PUBLIC OPINION) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: พรเทพ นามกร, รป.ม. 98 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง และเปรียบเทียบมุมมองของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลเมืองระนอง จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง โดยภาพรวมพบว่า มีคุณภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสังคม รองลงมา คือ ด้านการเมืองการบริหาร ด้านวัฒนธรรม ด้านการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบมุมมองของประชาชนต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศชายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ต่างกัน มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอาชีพ ต่างกัน มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

54930472: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY OF PERFORMANCE

RUNGRAWEE BUASONK: QUALITY OF PERFORMANCE OF RANONG MUNICIPALITY, RANONG PROVINCE BASED ON PUBLIC OPINION. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 98 P. 2013.

The purposes of this study were to examine the quality of performance of Ranong municipality based on the public opinion and to compare people's opinion as classified by their personal factors. The subjects participating in this study were 389 residents of Ranong municipality. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics employed to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and LSD with a preset of a level of significance at 0.05.

The results of the study revealed that the subject's level of opinion towards the quality of performance of Ranong municipality was found at a moderate level. Specifically, its quality of performance related to social aspect was rated by the subjects with the highest means, followed by the aspects of political administration, culture, education, basic infrastructure, economy and tourism, natural resources and environment, respectively. Also, it was found that there was no statistically significant difference in opinions among the subjects with different gender, income, and length of living in the community. Statistically significant differences were found in opinions towards the quality of performance among the subjects with different age, educational level, marital status, and occupation at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	30
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองระนอง.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
เกณฑ์การแปลผล.....	47
4 ผลการวิจัย.....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงาน.....	51
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การดำเนินงาน.....	65
5 สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปผลวิจัย.....	77
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชุมชนที่ใช้ในการวิจัย.....	44
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	49
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านการเมืองการบริหาร.....	52
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านสังคม.....	54
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านการศึกษา.....	55
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	57
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านวัฒนธรรม.....	59
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว.....	60
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	62
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ในภาพรวมด้านต่าง ๆ.....	64
11 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน.....	65
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามอายุ.....	65
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชนกับอายุ.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของ คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามอายุ.....	66
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล เมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับระดับการศึกษา.....	67
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของ คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล เมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	69
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับสถานภาพสมรส.....	69
20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของ คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	70
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล เมืองระนองมุมมองของประชาชน จำแนกตามรายได้.....	71
22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับรายได้.....	71
23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล เมืองระนองมุมมองของประชาชน จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน.....	72
25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล เมืองระนองมุมมองของประชาชน จำแนกตามอาชีพ.....	73
26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับอาชีพ.....	73
27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของ คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามอาชีพ.....	74
28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	76

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการปฏิรูปโครงสร้างการปกครองท้องถิ่น เป็นการแสดงเจตนารมณ์อย่างชัดแจ้งของรัฐในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจกรรมของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสาธารณะ องค์กรปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในด้านนโยบายการบริหารปกครอง การเงิน การคลัง นอกจากนี้ยังมีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของรัฐบาลที่ต้องการกระจายอำนาจให้สอดคล้องกับการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตย ตามพระราชบัญญัติการบริหารราชการแผ่นดิน ได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาคและการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น การปกครองในสภาตำบล สุขาภิบาล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด องค์กรบริหารส่วนตำบลและเทศบาล (ภาวิกา เลาว์ณย์ศิริ, 2547, หน้า 1)

เทศบาล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองหรือมีความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ทั้งนี้แต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและอื่น ๆ เทศบาลแต่ละประเภทจะมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญเหมือนกันคือ การให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ซึ่งเทศบาลแต่ละแห่งจะจัดบริการดังกล่าวให้แก่ประชาชนได้มากน้อยเหมาะสมหรือไม่แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่งบประมาณ และนโยบายของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่ให้ของเทศบาลจะมีความแตกต่างกันไปแต่สิ่งที่เป็นหลักการเดียวกันในการจัดบริการทุก ๆ เทศบาลก็คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ๆ ให้ได้มากที่สุด (พงศธร ถาวรวงศ์, 2541, หน้า 1)

เทศบาลเมืองระนอง ได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2479 โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง พ.ศ. 2479 การยกฐานะนี้โดยอาศัย

อำนาจตามความในมาตรา 42 วรรค 1 และวรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 คือ ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลระนอง มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลจึงมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งผู้บริหารเทศบาลเมืองระนองได้แถลงนโยบายในการบริหารงานเทศบาลเมืองระนอง เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2552 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารเทศบาลเมืองระนองให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเมือง การบริหาร ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เทศบาลเมืองระนอง, 2552)

จากแนวทางในการบริหารเทศบาลเมืองระนอง ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางพัฒนา โดยการจัดทำเวทีประชาคม เพื่อให้ประชาชนได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ประสบ และต้องการให้เทศบาลเมืองระนองได้แก้ไขปรับปรุง และพัฒนา โดยการนำมาจัดทำแผนงาน พร้อมทั้งจัดทำโครงการเพื่อดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ส่วนใหญ่แล้วพบว่าเมื่อได้ดำเนินงานไปแล้ว ขาดการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน อย่างจริง และแท้จริง โดยตรวจสอบแต่ระบบเอกสาร ไม่มีการลงตรวจสอบพื้นที่ที่ดำเนินการ ทำให้ไม่ทราบถึงผลของการดำเนินงาน และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองว่ามีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไข และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามความต้องการหรือไม่ จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ในมุมมองของประชาชน ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาด้านต่าง ๆ ให้มีความสมดุล และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

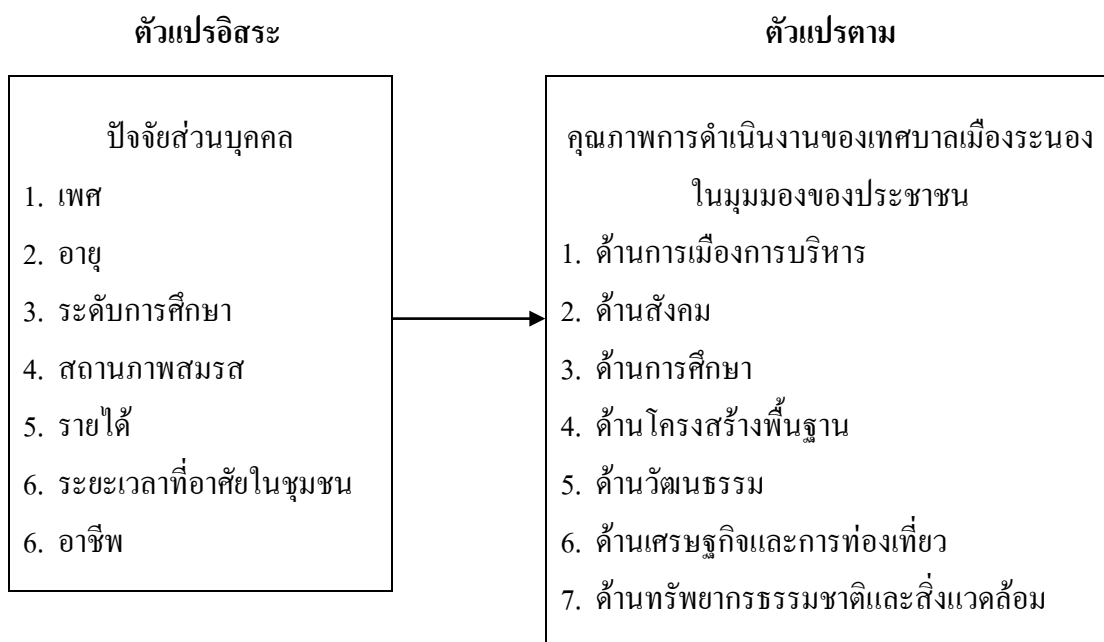
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน และอาชีพ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน
7. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองจังหวัดระนองแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด จากนโยบายในการบริหารงานเทศบาลเมืองระนอง ของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองระนอง ที่ได้แถลง เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2552 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารเทศบาลเมืองให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ประกอบด้วย ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน
2. ทราบถึงความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน และอาชีพ
3. สามารถเป็นข้อมูลให้เทศบาลเมืองระนองไปพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน ตามยุทธศาสตร์ 7 ด้าน คือ ด้านการเมืองการบริหาร, ด้านสังคม, ด้านการศึกษา, ด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านวัฒนธรรม, ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน และอาชีพ

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองระนอง จำนวน 19 ชุมชน จำนวนประชากร 14,560 คน (เทศบาลเมืองระนอง, 2556)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 และเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ มีความเหมาะสม ประหยัด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใด ๆ ของแต่ละบุคคลถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือคือการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคล ที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริง ซึ่งจะแสดงออกมาทางด้านการพูด การเขียน โดยอาศัยความรู้ หรือประสบการณ์ในการช่วยตัดสินใจ

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง หมายถึง การดำเนินงานตามนโยบายในการบริหารงานเทศบาลเมืองระนอง ของคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองระนอง ตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลเมืองระนอง แผนงาน/ โครงการพัฒนาต่าง ๆ ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น

เทศบาลเมือง หมายถึง ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 3,000 คน/ ตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ

เทศบาลเมืองระนอง หมายถึง เขตพื้นที่ ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

ผู้บริหารเทศบาลเมืองระนอง หมายถึง นายกเทศมนตรีเมืองระนอง
 มุมมอง หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งแต่ละคนมีต่างกัน
 ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาล
 เมืองระนอง จำนวน 19 ชุมชน

ชุมชน หมายถึง กลุ่มคนที่อยู่รวมกันเป็นสังคมขนาดเล็ก อาศัยอยู่ในอาณาบริเวณ
 เดียวกัน และมีผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งได้รับการจัดตั้งโดยเทศบาลเมืองระนอง

ด้านการเมืองการบริหาร หมายถึง มีการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
 เช่น มีการสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่สำคัญ ๆ เช่น การเมือง
 การเลือกตั้ง และสิ่งแวดล้อม มีการพัฒนาระบบบริการแก่ประชาชน มีการนำเทคโนโลยีและ
 เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดย
 วิธีประชาธิปไตย เป็นต้น

ด้านสังคม หมายถึง การทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความปลอดภัยในชีวิต
 และทรัพย์สิน ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานด้านสาธารณสุขจากภาครัฐอย่างทั่วถึง มีการจัดการศึกษาอย่าง
 จริงจัง มีการแก้ไขปัญหาเรื่องยาเสพติดและเด็กติดยาในชุมชน มีการให้บริการรักษาแก่ผู้รายได้น้อย
 และยากไร้ในชุมชน มีการดูแลเรื่องสาธารณสุขและคนชราให้มีอาชีพและรายได้ เป็นต้น

ด้านการศึกษา หมายถึง การพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ การเพิ่มศักยภาพและคุณภาพ
 การศึกษาให้แก่ประชาชนทุกระดับ ในหลายรูปแบบ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การจัดระบบใช้ที่ดินในเขตเทศบาลเมืองระนองให้มี
 ประสิทธิภาพโดยการวางและจัดทำผังเมืองรวม พร้อมกับจัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวก
 ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

ด้านวัฒนธรรม หมายถึง การรักษาสืบต่อวัฒนธรรม และประเพณี ส่งเสริมฟื้นฟูและ
 พัฒนาการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคง เป็นแหล่ง
 การค้าขาย การประกอบพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น มีการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ
 เพื่อเพิ่มรายได้ มีการจัดฝึกอบรมอาชีพเสริมระยะสั้นในชุมชน มีการจัดตั้งร้านค้าชุมชนย่อย
 มีการสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน เป็นต้น

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้
 สวยงาม มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ในมุมมองของประชาชน มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
8. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองระนอง
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และระดับของความสามารถของบริการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว (วิระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, 2543 อ้างถึงใน จิตภา วิเศษรัฐ, 2551) โดยปกติคุณภาพของการบริการมักถูกนิยามในลักษณะของทัศนคติโดยรวม (Overall Attitude) ที่มีต่อการตัดสินใจ (Judgement) ความดีเลิศ (Excellence) หรือความเหนือกว่า (Superiority) ของการบริการ (Chen et al., 1994; Cronin & Taylor, 1992; Ziethaml et al., 1990 อ้างถึงใน ผุค่อง ตริบุบผา, 2547) ทำให้นักวิจัยหลายท่านกล่าวว่าคุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจเนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประสม ผสมผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ (Bitner, 1990 cited in Dagger & Lawlery, 2003; Parazuraman et al., 1985, 1988 อ้างถึงใน ผุค่อง ตริบุบผา, 2547)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินใจคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker, & Stanton, 2001, pp. G-11 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรีญา ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2546, หน้า 437) หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, หน้า 437) ไชแซมล์เบอร์รี่และพาราสุรามาน (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1988 อ้างถึงใน ชีรพงษ์ เทียงสมพงษ์, 2551, หน้า 37) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้นอกจากนั้นคุณภาพการบริการคือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุดในสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดีคือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

คุณภาพของการบริการถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการแข่งขันและยังถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีต่อการบริการ ซึ่งเป็นที่ปรารถนาของผู้ประกอบการทุกรายเพราะความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่ดีก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและอาจซื้อมากขึ้นและไม่หวั่นไหวต่อราคาของคู่แข่งที่ต่ำกว่า และยังเป็นกระบอกเสียงที่โฆษณาให้ลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการ และอาจเป็นผู้ให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่กิจการได้เป็นอย่างดี (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, นุกูล เครือฟู และอักรพงศ์ อันทอง, 2548, หน้า 155 อ้างถึงใน ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โภมลสุด, 2550) ซึ่งคุณภาพบริการได้มีการศึกษาวิจัยในหลายด้านทั้งหมด 24 ด้านดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านทำเลสถานที่ตั้ง และขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้นักลูกค้าต้องคอยนาน (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2546, หน้า 15)

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ถูกต้องและยุติธรรม
4. ความสุภาพ อ่อน โขน (Courtesy) แสดงถึงความมีน้ำใจ จริงใจ ยินดีต้อนรับและเป็นกันเอง
5. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าโดยการให้บริการที่ดีที่สุด ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการที่ดีที่สุดและได้รับความพอใจ
6. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) การที่ธุรกิจบริการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 106) เมื่อได้รับการบริการอย่างถูกต้อง และเท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น เมื่อเกิดความไว้วางใจก็จะเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในสินค้าและบริการไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของกลุ่มแข่ง (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2546, หน้า 15)
7. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 107)
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการไม่เกิดความผิดพลาดและไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง
9. บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายในและภายนอก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พนักงานผู้ให้บริการ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 109)
10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customers) ผู้ให้บริการควรทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็วก่อนที่ลูกค้าจะไปใช้บริการของกลุ่มแข่งรายอื่น
11. การต้อนรับของพนักงานและการบริการ (Greeting and Service) หัวใจสำคัญของการดำเนินงานด้านการให้บริการคือ การบริการที่ดีในด้าน การต้อนรับ อธิษาศัยไมตรีของพนักงาน ความดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (วรัช จันทรภัทร, 2547, หน้า 11 อ้างถึงใน ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุต, 2550)
12. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ไม่สร้างความไม่พอใจแก่ลูกค้า (Millet, 1954, pp. 397-400, ราณี อมรินทร์รัตน์, 2542, หน้า 9 อ้างถึงใน ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุต, 2550,

หน้า 67-68)

13. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะรับบริการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน (Millet, 1954, pp. 397-400, ราณี อมรินทร์รัตน์, 2542, หน้า 9 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

14. พนักงาน (People) พนักงานให้บริการต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพนอบน้อม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีความเชื่อมั่นในบริการ ที่ได้รับ (วรรัช จันทรภัทร, 2547, หน้า 17 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

15. ความแน่นอน คือ การที่ได้รับการบริการเหมือนกันทุกครั้งที่ได้รับบริการ (Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

16. ทักษะ (Attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อผู้ให้บริการ (Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

17. ความสมบูรณ์ (Completeness) คือ บริการเสริมที่ได้เพิ่มเติมจากการบริการปกติ (Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และ วัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

18. บรรยากาศ (Atmosphere) คือ ความสะอาด ความสะดวก ของสถานที่บริการ (Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และ วัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

19. ความสามารถในการจัดหา (Availability) คือ ความสามารถในการเข้าถึงผู้บริโภค (Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และ วัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

20. การอบรม (Training) คือ การฝึกพนักงานผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับงานที่ บริการ (Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

21. ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะ (Professionalism and Skill) คือ ผู้ให้บริการ ต้องมีทักษะในงานบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีแบบแผน (Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ญัตติ วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด,

2550, หน้า 67-68)

22. การแก้ปัญหา (Recovery) คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว Sasser, Olsen, & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

23. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ลูกค้าแต่ละคนต้องการความสนใจและการเอาใจใส่ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 108)

24. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ ความรู้ที่ทักษะความสามารถของพนักงานให้บริการที่ทำให้ลูกค้าไว้วางใจและเชื่อถือได้ในการให้บริการแก่ลูกค้า (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 107)

การวัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 271) กล่าวว่า เมื่อคุณภาพ คือการให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงขึ้นอยู่กับ ผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจากบริการและกระบวนการที่ทำให้ได้มาซึ่งผลผลิตดังกล่าวจากการวิจัยพบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้งหมด 10 ปัจจัย คือ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548 อ้างถึงใน ชีรพงษ์ เทียงสมพงษ์, 2551)

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอกล่าวคือองค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่เริ่มต้น และองค์กรยังต้องรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้เช่น การออกบิลเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น

2. การตอบสนองเกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของพนักงาน และยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันอกทันใจ เช่น การส่งสำเนาใบโอนทันทีโทรศัพท์ กลับหาลูกค้าอย่างรวดเร็วให้บริการรวดเร็วทันใจ เป็นต้น

3. บริการอย่างมีความสามารถ หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้น ๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความรู้และความชำนาญของคนที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ความรู้ความชำนาญของคนที่จะสนับสนุนงานบริการ เป็นต้น

4. การเข้าถึง เกี่ยวข้องกับการติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ช่วงเวลาหรือรับบริการไม่นานเกินไป มีเวลาเปิด/ปิดให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก เป็นต้น

5. ทัศนคติไม่ตรีเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติการคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้ามีมิตรภาพที่ได้จากการติดต่อกับพนักงานให้บริการเช่น การดูแลและคำนึงถึงทรัพย์สินของ

ลูกค้าความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการความเอาใจใส่และความเกรงใจเป็นต้น

6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึงการหมั่นให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและอาจหมายถึงองค์กรจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับผู้บริโภคต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อกับลูกค้าที่รอบรู้ในบริการนั้นอย่างดีและใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับ การอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการการชี้แจงค่าใช้จ่ายสำหรับงานบริการนั้น การให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าความต้องการของเขาต้องได้รับการตอบสนอง เป็นต้น

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้เกี่ยวกับความมีคุณค่า น่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ทั้งนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า สิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อการมีความเชื่อถือไว้วางใจได้เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิกภาพส่วนตัวของคนติดต่อลูกค้า และความซื่อสัตย์จริงใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น

8. ความปลอดภัยคือ ปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงสงสัย โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยด้านร่างกายความมั่นคงด้านการเงิน และการเก็บรักษา เป็นความลับ เป็นต้น

9. ความเข้าใจ/ รู้จักลูกค้าจริง เกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า เช่น ศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่และให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคลและการจดจำลูกค้าประจำได้ เป็นต้น

10. บริการที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการบริการเช่น สิ่งอำนวยความสะดวกการตกแต่งภายในภายนอก การแต่งตัวของบุคลากรผู้ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการตัวแทนบริการในเชิงกายภาพลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้าคนอื่นที่เข้ามาใช้บริการพร้อมกันในสถานบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวัน ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วยการที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจ เรียกได้ว่าเป็นบริการได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ได้ให้ความหมายการบริการว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

บริการ ตามความหมายของพจนานุกรม (World Book Encyclopedia, n.d. อ้างถึงใน คุณ ปิ่นเฉลียว, 2544, หน้า 8) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 334) กล่าวว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

Vroom (n.d. อ้างถึงใน ภิรมย์ ปริยวัต, 2542, หน้า 7) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Bowen et. al. (n.d. อ้างถึงใน สมพร ทองชื่นจิตต์, 2543, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่างาน บริการมีลักษณะแตกต่างจากงานผลิต ทั้งในเรื่องสินค้าและบริการ และบทบาทขององค์กรต่อลูกค้า ในเรื่องการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้จาก ประสบการณ์ ที่สำคัญงานบริการเป็นงานที่เกิดจากการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และเป็น งานที่ลูกค้าผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการนั้น ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะจัดการ บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดเวลาให้แก่ลูกค้าทั้งหมด เพราะเกี่ยวข้องกับการควบคุม พฤติกรรมของทั้งผู้ให้บริการและลูกค้า การที่งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ฉะนั้นสิ่งที่ ผู้ใช้บริการจะได้รับก็คือ ความพึงพอใจที่รับรู้ได้จากการให้บริการ

Katz and Danet (n.d. อ้างถึงใน สมพร ทองชื่นจิตต์, 2543, หน้า 13) เห็นว่าการให้บริการ ขององค์กรควรยึดถือหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กร 3 ประการ คือ

1. การปฏิบัติโดยมีการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่าง ลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) คือ องค์กรปฏิบัติต่อ ลูกค้าโดย ความเป็นธรรม ใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับ งาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อลูกค้า หรือไม่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง

ชนิษฐา นนทรี (2545, หน้า 15 อ้างถึงใน สมพร ทองชื่นจิตต์, 2543, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลัก

ยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อความค้ำประกันถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการ ต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพดี คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะเรามีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ทฤษฎีในด้านการบริการ

John (n.d. อ้างถึงใน มณฑนา ปฏิทัศน์, 2542, หน้า 19-20) ได้มีการชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงาน คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่า

การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

หลักการให้บริการควรประกอบด้วยหลัก 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปได้ในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 9)

นอกจากลักษณะสำคัญ 5 ประการดังกล่าวแล้ว ควรจะมีการเสริมสร้างการให้บริการเพื่อที่จะตอบสนองผู้ที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวกมากที่สุดและรู้สึกดีประทับใจเมื่อใช้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานที่หาได้ง่ายสะดวกต่อการเดินทางและไม่ต้องคอยนาน
2. การสื่อสารอธิบายการให้บริการในภาษาของลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความพร้อมของพนักงาน พนักงานต้องมีความรู้และทักษะ
4. มารยาทพนักงานต้องมีมารยาทเป็นกันเองและคิดถึงผู้อื่นเสมอ
5. มีความน่าเชื่อถือทั้งหน่วยงาน และพนักงานต้องเป็นที่น่าไว้วางใจมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าตลอดเวลา

6. ใ้ใจได้มีบริการที่ดีสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. มีความรับผิดชอบสามารถตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็ว
8. ปลอดภัยไม่มีอันตราย เสี่ยงภัย หรือไม่แน่ใจเมื่อใช้บริการ
9. สัมผัสได้หากทำให้ลูกค้าพึงพอใจก็แสดงว่าลูกค้าได้สัมผัสการบริการที่ดี
10. เข้าใจและรู้ถึงความต้องการ พนักงานต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และควรให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายเช่นกัน (ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน), 2541, หน้า 29)

ในการให้บริการนั้นทำเพื่ออะไรมีประโยชน์อย่างไรด้านประโยชน์มีทั้งในแง่ของพนักงานเป็นการยกระดับให้กับตนเอง ด้านการแข่งขันทางธุรกิจการให้บริการ และภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร โดยในที่นี้จะแยกประเด็นให้เห็นเด่นชัด ดังนี้

1. ค่าตอบแทน ที่เป็นรายได้ เงินเดือน โบนัส หรือรางวัลอื่น ๆ
2. เรียกลูกค้า ให้ซื้อซ้ำ ซื้อเพิ่ม และซื้อแล้วแนะนำต่อ ๆ ไป
3. เพิ่มรายได้เพิ่ม โบนัสและอัตราเงินเดือนให้องค์กรในอนาคต
4. เอาชนะคู่แข่ง โดยใช้คู่แข่งเป็นคู่คิดและคู่ค้าว่าจะชนะใจผู้ใช้บริการ
5. ความมั่นคง เมื่อเกิดการซื้อซ้ำ ซื้อแล้วแนะนำต่อ ความมั่นคงขององค์กรย่อมเกิดขึ้นพร้อมกับบุคลากรด้านบริการ
6. ความอยู่รอดของบุคลากรขององค์กร ความอยู่รอดปลอดภัยของธุรกิจ
7. สร้างภาพลักษณ์ให้เกิดความรู้สึกนึกคิดที่มององค์กรในแง่บวกหรือสร้างสรรค์
8. ขยายธุรกิจการบริการที่มีคุณค่าหรือคุณภาพ ย่อมนำไปสู่การเจริญเติบโตขององค์กรนำไปสู่การขยายอาณาจักรของธุรกิจต่อไป (สมชาติ กิจยรรยง, 2543, หน้า 26-27)

สมชาติ กิจยรรยง ยังได้กล่าวต่ออีกว่าการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ

และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า อาจทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและการเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การให้บริการขายหน้าร้าน
4. การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน
5. การบริการภายหลังการขาย
6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง
7. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

ผู้ศึกษาเห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผลสูงสุด เราเรียกว่ากิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ หรือในแง่หนึ่งก็คือการบริการนั้นเกิดความพึงพอใจต่อ ผู้มาใช้บริการและเกิดความประทับใจ เป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และพนักงาน ถือว่าเป็นการให้ที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

บริการ (Service) คือ พฤติกรรม กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการอันนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 6)

คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ความยุ่งยากของ

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อน โขน สุภาพและมีมารยาดี อ่อนน้อม

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการจะทำให้บริการมากกว่าคาดหวังเสมอ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 7)

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน และ โรงแรม ตามความหมายดังกล่าวทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้น ผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) คือ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับกาให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 45)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา คือไม่让客户ต้องคอยนานเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเอง

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยง

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ในแง่การลดคุณภาพของการบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 337-343)

การที่จะให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย

1. เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
2. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม
3. มีไหวพริบซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงานความรู้รอบตัวดี
4. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย จันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือ

ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ และต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

5. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
6. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
7. แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา
8. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

โดยทั่วไปของผู้ให้บริการนับว่าเป็นผู้ที่เสียสละ เพราะจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง จึงขอกล่าวเพิ่มเติมถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการเพิ่มเติมอีก ดังนี้

1. เป็นผู้ที่ไม่ต่อต้านความต้องการของผู้รับบริการ เพราะการให้บริการคือ การให้ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ผู้ที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่น ได้นับเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ที่สำคัญคือรู้ความต้องการของผู้ที่มารับบริการในขณะนั้น ดังนี้คือ

- 1.1 ผู้มารับบริการต้องการความช่วยเหลือ ผู้มารับบริการมีปัญหาต้องการ แก้ปัญหา ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือทันที ถ้าช่วยเหลือด้วยตนเองไม่ได้ก็ต้องแนะนำให้ไปหาผู้อื่นที่สามารถช่วยเหลือได้

- 1.2 ต้องการเป็นคนสำคัญ ผู้มารับบริการต้องการให้ผู้บริการเห็นคุณค่าต้องการให้ตนเองได้รับเกียรติหรือได้รับการอย่างสุภาพ นุ่มนวล

- 1.3 ต้องการอิสรภาพ กฎเกณฑ์ที่มากมายจะไม่เกิดประโยชน์ เพราะทำให้การบริการล่าช้า ผู้รับบริการจะพยายามหาทางลดขั้นตอน ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการรับชั้น ได้รับความช่วยเหลือรวดเร็ว ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าเขามีความสำคัญและมีความพึงพอใจ

2. เป็นคนที่มีความเชื่อถือ ผู้ให้บริการควรมีความแม่นยำในข้อมูลและมีข้อมูลพร้อมที่จะให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้ การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานนั้น ๆ

3. มีความเข้มแข็ง ผู้ให้บริการควรมีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เพราะงานบริการเป็นการช่วยแก้ปัญหาให้แก่บุคคลที่มีความแตกต่างกัน ในบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาเพราะหน้าที่ทำให้เกิดภาวะความกดดัน ผู้ให้บริการจึงต้องฝึกฝนร่างกายและจิตใจ โดยออกกำลังกายและฝึกสมาธิอย่างสม่ำเสมอ

4. เป็นผู้ที่ไวต่อข่าวสาร คือตื่นตัวเสมอที่จะพูดและติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นพอใจที่จะให้ข่าวสาร เป็นทั้งผู้รับและส่งข้อมูลข่าวสารเสมือนเป็นนักประชาสัมพันธ์ทางอ้อม

5. เป็นผู้ที่ห่วงใยเอื้ออาทรผู้อื่น ผู้ให้บริการควรมีความห่วงใยเอื้ออาทรต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของผู้อื่น มีความสำนึกในการที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น เช่น รู้สึกว่าเขาผิดหวังเมื่อมาติดต่องานแล้วไม่สำเร็จในวันนั้น เพราะผู้บังคับบัญชาระดับสูงผู้มีอำนาจเช่นไม่อยู่ ผู้ให้บริการควรแสดงความเห็นใจ ปลอดภัยและพยายามช่วยเหลือให้ถึงที่สุด ผู้ให้บริการควรหาทางช่วยเหลือดำเนินเรื่องให้เสร็จตามที่ผู้รับบริการต้องการ การแสดงความห่วงใยเอื้ออาทรดังกล่าวรวมถึงการแสดงความเห็นด้วย

6. เป็นผู้ที่มิไบนหน้าที่ขี้มเข้มแจ่มใส ผู้ให้บริการที่ดีควรมิไบนหน้าที่ขี้มละไมตลอดเวลาไม่บึ้งตึง หรือมีหน้าตาเฉยเมย เย็นชา

7. เป็นผู้ที่มีมารยาทในการให้บริการ ผู้ที่มีหน้าที่บริการควรเป็นคนสุภาพอ่อนโยนทั้งการพูดจา กิริยามารยาทเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคน

8. เป็นผู้มีสามัญสำนึก ผู้ให้บริการที่ดีนอกจากจะมีจิตในการให้บริการแล้ว ยังเป็นผู้ที่มีสามัญสำนึกคือ รู้ว่าอะไรควรไม่ควร เช่น ผู้มารับบริการต้องใช้เวลาในการรอนาน ถ้าเวลาใกล้เที่ยงวัน ผู้ให้บริการควรบอกให้ผู้มารับบริการไปรับประทานอาหารก่อน เป็นต้น

9. เป็นผู้ให้บริการมีอาชีพ คือ อดทน เข้าใจผู้อื่น แม้ว่าผู้มารับบริการจะพูดจาไม่สุภาพ เอาแต่ใจตัวก็ควรอดทนแสดงความเข้าใจ และไม่แสดงอารมณ์ไม่ดีตอบกลับไป

จากความหมายของงานบริการข้างต้นที่กล่าวมา การบริการ คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ใช้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ส่วนหนึ่งมาจากตัวผู้ให้บริการจะสามารถสร้างให้เกิดขึ้นต่อผู้มารับบริการ โดยผู้มารับบริการสามารถบอกได้ว่าการกระทำดังกล่าวรู้สึกเป็นที่พอใจหรือไม่พอใจได้ ดังนั้นผู้ให้บริการควรได้รับการอบรมในเรื่องของงานบริการอยู่เสมอและปฏิบัติด้วยความเต็มใจและจริงใจต่อทุกคน

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

นพมาศ ชีรเวทิน (2539, หน้า 99) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมา โดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจ ผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกัน

จำรอง เงินดี (2540, หน้า 2) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้น อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกต และวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

สุโท เจริญสุข (2542, หน้า 58-59) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล เป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 231) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

สุพัตรา สุภาพ (2545, หน้า 132) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง แสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

จากความหมายดังกล่าวสรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใด ๆ ของแต่ละบุคคลถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือคือการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคล ที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริง ซึ่งจะแสดงออกมาทางด้านการพูด การเขียน โดยอาศัยความรู้ หรือประสบการณ์ในการช่วยตัดสินใจ

ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954 อ้างถึงใน ไมตรี เศษ โถ, 2550, หน้า 16-17) กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทาง ทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

การวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, หน้า 10) แบ่งการวัดความคิดเห็นไว้ดังต่อไปนี้

1. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ
2. วิธีจำแนก S-D-Scale เป็นวิธีวัดความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี เลว ขยัน ขี้เกียจ เป็นต้น
3. วิธีของกัทแมน เป็นวิธีวัดความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับความคิดเห็นสูง-ต่ำ เปรียบเทียบกันและกัน ได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น
4. วิธีของเทอร์สโตน เป็นการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

วิเชียร เกตุสิงห์ (2541, หน้า 94-97) กล่าวว่า การจะใช้แบบสอบถามวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นไปในทางปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสฐ (Negative)

สำหรับการศึกษาคำนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวัดความคิดเห็นของตามแนวคิดของลิเคิร์ต ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

ความหมายของการพัฒนา

ปกรณ ปรียากร (2538, หน้า 5) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทีละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมกว่าเดิม หรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 23) ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือมีความเจริญเติบโต มีการเปลี่ยนแปลงระบบ และมีการวางแผน โดยการพัฒนาจะเกิดขึ้นจากกระบวนการของการวางแผนเพื่อให้เจริญเติบโตในทิศทางของการสร้างสภาวะทันสมัย การสร้างชาติ และความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม ในขณะที่เดียวกันจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบไปพร้อม ๆ กันกับความเจริญเติบโตด้วย

สนธยา พลศรี (2547, หน้า 5) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผนโครงการและดำเนินงานโดยมนุษย์ เพื่อประโยชน์แก่ตัวของมนุษย์เอง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศ (2550, หน้า 8) กล่าวว่า การพัฒนามีความหมายเป็นไปตามค่านิยมและกระบวนการบรรลุถึงค่านิยมทางการพัฒนานั้น จำต้องเปลี่ยนแปลงสังคม การเปลี่ยนแปลงสังคมที่สำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงระบบการจัดสรร หรือการกระจายทรัพยากรทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

เฉลิม บุรีภักดี และคณะ (2551, หน้า 2) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การทำให้เจริญ ซึ่งรวมถึงการแก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหา การรักษาสິงที่ดีอยู่แล้ว และการสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ขึ้นมาใหม่

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผนโครงการและดำเนินงานโดยมนุษย์ ตามทิศทางหรือเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อประโยชน์แก่ตัวของมนุษย์เอง

ลักษณะของการพัฒนา

ลักษณะการพัฒนามีหลายประการ ดังต่อไปนี้ (สนธยา พลศรี, 2547, หน้า 5-6)

1. เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ เช่น ด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อมของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้นหรือให้มีความเหมาะสม อันเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรอบด้าน ไม่ใช่เปลี่ยนแปลงในด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียวเท่านั้น หรืออาจจะเรียกได้ว่าต้องการเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ

2. มีลักษณะเป็นกระบวนการ คือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามลำดับขั้นตอนและอย่างต่อเนื่องกัน โดยแต่ละขั้นตอนมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นลำดับ ไม่สามารถข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้

3. มีลักษณะเป็นพลวัต คือ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง แต่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเป็นแบบเร็วหรือช้า ๆ ปริมาณมากหรือน้อยก็ได้

4. เป็นแผนและโครงการ คือ เกิดขึ้นจากการเตรียมการไว้ล่วงหน้าว่าจะเปลี่ยนแปลงใครด้านใด ด้วยวิธีใด เมื่อไร ใช้งบประมาณเท่าใด ใครรับผิดชอบ เป็นต้น ไม่ใช่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า

5. เป็นวิธีการ การพัฒนาเป็นมรรควิธี หรือกลวิธีที่นำมาใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น การพัฒนาสังคม การพัฒนาชนบท การพัฒนาเมือง การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาชุมชน ต่างก็เป็นวิธีการพัฒนาแบบหนึ่งที่มีลักษณะเฉพาะเป็นของตัวเอง

6. เป็นปฏิบัติการ คือ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ไม่เป็นเพียงแนวความคิด หรือเป็นเพียงรายละเอียดของแผนและโครงการเท่านั้น เพราะการพัฒนาเป็นวิธีการที่ต้องนำมาใช้ปฏิบัติจริงจะเกิดผลตามที่ต้องการ

7. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์ เพื่อประโยชน์ของมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์โลกประเภทเดียวที่สามารถจัดทำแผนโครงการ และคิดค้นวิธีการพัฒนาตนเองและสิ่งต่าง ๆ ได้ การเปลี่ยนแปลงใดก็ตามถ้าไม่ได้เกิดจากการกระทำของมนุษย์แล้ว จะไม่ใช่การพัฒนา แม้ว่าจะมีลักษณะอื่น ๆ เหมือนกับการพัฒนาก็ตาม

8. ผลที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมหรือพึงพอใจ ทำให้มนุษย์และสังคมมีความสุข เพราะการพัฒนาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมนุษย์นั่นเอง

9. มีเกณฑ์หรือเครื่องชี้วัด คือ สามารถบอกได้ว่าลักษณะที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นการพัฒนาหรือไม่ ซึ่งอาจดำเนินการได้หลายวิธี เช่น เปรียบเทียบกับสภาพเดิมก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลง กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการชี้วัดในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านคุณภาพ ปริมาณ สิ่งแวดล้อม ความคงทนถาวร การประเมินผลจากผู้ที่เกี่ยวข้องว่ามีความเหมาะสมหรือพึงพอใจหรือไม่ และระดับใด เป็นต้น

10. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ การพัฒนานอกจากจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อมนุษย์ สังคม และสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์แล้ว รูปแบบ กระบวนการ และวิธีการพัฒนาเองก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากมนุษย์และสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลของการพัฒนา จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการพัฒนาให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วย การพัฒนาใหม่ ๆ จึงเกิดขึ้นอยู่เสมอ

แนวทางการพัฒนา

แนวทางการพัฒนาจึงอาจกล่าวได้ว่ามี 4 แนวทางใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ แนวทางการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการปกครอง และด้านการเมือง (นิรันดร์ จงวุฒิเวศ, 2550, หน้า 9-10)

1. การพัฒนาเศรษฐกิจ มีจุดมุ่งหมายในการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ การพัฒนาเศรษฐกิจมักจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับภาคเกษตรกรรม หรือภาคอุตสาหกรรม

1.1 การพัฒนาภาคเกษตรกรรม มีจุดมุ่งหมายที่การเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร

1.2 การพัฒนาภาคอุตสาหกรรม เป็นความเพียรพยายามที่จะส่งเสริม

การอุตสาหกรรม โดยการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากแหล่งพลังงานที่ไม่มีชีวิต สำหรับการผลิตทางเศรษฐกิจ การจัดองค์การ การขนส่ง การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. การพัฒนาสังคม เป้าหมายทางการพัฒนาสังคมที่สำคัญคือ การรู้หนังสือของประชาชน และการให้สวัสดิการสังคมแก่ประชาชน

2.1 การรู้หนังสือ มุ่งให้ประชาชนอ่านออกเขียนได้ เพื่อชักนำประชาชนไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในชีวิตความเป็นอยู่และในสังคมของเขา เช่น การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หน้าที่การงานดีขึ้น เป็นต้น

2.2 สวัสดิการสังคม มุ่งแก้ปัญหาสังคมและเตรียมการสำหรับสังคมอุตสาหกรรมใหม่ เช่น การจัดทำโครงการเกี่ยวกับสุขภาพ การศึกษา ความต้องการทางร่างกายสำหรับเด็ก การใช้เวลาว่าง การประกันสังคมสำหรับผู้ว่างงาน ฯลฯ

3. การพัฒนาการปกครอง โครงสร้าง กระบวนการ และระบบการปกครองหรือการบริหารประเทศ จะต้องได้รับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมสอดคล้องและเอื้ออำนวยให้การพัฒนา และกลวิธีในการดำเนินการพัฒนามีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างรวดเร็วด้วย ซึ่งไม่เพียงแต่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ระบบเท่านั้น ผู้ทำงานในระบบการปกครองจะต้องแปรเปลี่ยนที่ระบบเท่านั้น ผู้ทำงานในระบบการปกครองจะต้องแปรเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานของตนให้สอดคล้องอีกด้วย ให้เป็นระบบการปกครองที่ดี คือ ปกครองโดยกฎหมาย เคารพกติการับผิดชอบต่อสาธารณชน ประชาชนมีส่วนร่วมการทำงานมีจริยธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

4. การพัฒนาการเมือง การเป็นพลเมืองดี การเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมจะต้องมีสติสำนึก รับผิดชอบต่อความอยู่รอดของบ้านเมืองด้วย กล่าวคือ จะต้องมึบทบาทและส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการสร้างชาติ สร้างอุดมการณ์ชาติ ตลอดจนการปกครองและพัฒนาประเทศ เพราะการพัฒนาประเทศจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าหากประชาชนไม่สนใจ ไม่มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องด้วย การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้ประชาชนมีบทบาทมีส่วนร่วมและมีโอกาสในการตัดสินใจกำหนดชะตาชีวิตของตนเองตามระบอบประชาธิปไตยจึงเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2538, หน้า 108) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่มีอยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543, หน้า 28) กล่าวว่าบริการสาธารณะนั้น จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย
2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ

สำนักน โยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538, หน้า 1-2) ให้ความเห็นว่าเป็นว่า บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม หรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล หรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ
2. ความรวดเร็วการให้บริการ
3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้
6. ความสุภาพอ่อนน้อม

7. ความเสมอภาค

การให้บริการของรัฐ

การบริการประชาชนที่มีหลักในการบริการมีหลายประการแต่หลักการให้บริการของรัฐควรคำนึงถึง 3 ประการคือ

1. หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชน จะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการคือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมายและเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม กล่าวคือการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่ โดย ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชน เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนแบบให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชน การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล เป็นต้น

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายเป็นการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ จึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตามกฎหมายและนโยบายขององค์การของรัฐทั้งนี้ด้วยการบริหารงานการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยหัวใจบริการ ในลักษณะการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐบริการประชาชนอย่างดีแล้วและประชาชนได้เดินจากองค์การของรัฐไปอย่างสบายอกสบายใจ ผลที่ได้จากการบริหารงานของรัฐดังกล่าว จะทำให้ประชาชนพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อองค์การของรัฐแล้ว ไม่ว่าจะรัฐจะดำเนินการใด ๆ หรือขอความร่วมมืออย่างใดก็จะได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

การบริการประชาชนที่มีหลักในการบริการมีหลายประการแต่หลักการให้บริการของรัฐควรคำนึงถึง 3 ประการคือ (ณรงค์ รักษายศ, 2543, หน้า 13-14)

1. หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ

การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน ที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่ ที่ต้องสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชน จะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการคือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมายและเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม กล่าวคือการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสินค้าสาธารณะแก่ประชาชน ณ สำนักงานซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2. หลักการบริการประชาชน

การบริการประชาชน เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำประโยชน์ต่อชาติ บ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนแบบให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชน การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล เป็นต้น

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน

รัฐมีเป้าหมายเป็นการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ จึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตามกฎหมายและนโยบายขององค์การของรัฐ ทั้งนี้ด้วยการบริหารงานการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยหัวใจบริการ (Service Minded) ในลักษณะการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ บริการประชาชนอย่างดีแล้วและประชาชนได้เดินจากองค์การของรัฐไปอย่างสบายอกสบายใจ ผลที่ได้จากการบริหารงานของรัฐดังกล่าว จะทำให้ประชาชนพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อองค์การของรัฐแล้ว ไม่ว่าจะรัฐจะดำเนินการใด ๆ หรือขอความร่วมมืออย่างใดก็จะได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2540, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลและผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการเรื่องคุณภาพให้บริการจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาสะดวก เวลาปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่ายไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการ ยังครอบคลุมถึงเรื่องกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกการให้คำปรึกษาต่อผู้บริการ กำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการและมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อได้ดีหรือไม่ อย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้ในการปกครองด้วยตนเอง เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้คำนิยามไว้ดังนี้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 12) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศหรือรัฐ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนใน

ท้องถิ่นหรือในขอบเขตแห่งหนึ่งแห่งใด โดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่อง ดังกล่าวให้
หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยมีฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐในส่วนกลาง

ลิจิต ชีรเวทิน (2539, หน้า 314) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบ
การปกครองในลักษณะกระจายอำนาจปกครองจากส่วนกลางไปให้ท้องถิ่นดำเนินการเอง ซึ่งมึ
ความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
กล่าวคือ การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ใน
ท้องถิ่นและผู้นำส่วนท้องถิ่นจะมีความสำคัญ คือ ทำให้ท้องถิ่นรู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเอง

อมร รักษาศัพท์และคณะ (2543, หน้า 176) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ
การปกครองตนเองของท้องถิ่น เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบการปกครองของชุมชนที่มีอาณา
เขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตยแยกตัวเป็นอิสระไปจากรัฐหรือประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิตาม
กฎหมายและองค์กรจำเป็นต้องออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตนเองโดย
อิสระ ปราศจากการควบคุมจากภายนอก

โกวิท พวงงาม (2548, หน้า 20) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การ
ปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิด
โอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการ
บริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของ
ท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครอง
ส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดย
ให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลางมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายใน
ท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

สรุป การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจไปให้
หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง
ท้องถิ่น องค์กรปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับ
ความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 13) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น 4
ประการ คือ

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล หากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมี
งบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อความประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

4. เพื่อให้เป็นสถาบันที่ให้การศึกษารปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

โกวิท พวงงาม (2548, หน้า 25) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น คือ

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 14) ได้สรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นหัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่ง

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีมาก ท้องถิ่นแต่ละที่มีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันและ และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม รัฐบาลมีหน้าที่เพียงควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็น ทำให้มีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการการบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โกวิท พวงงาม (2543, หน้า 25) ได้สรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงมือของท้องถิ่น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทพึ่งตนเอง

สรุปการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในแง่ของการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง เพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นอย่างมีเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย (โกวิท พวงงาม, 2544, หน้า 21)

1. องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตที่เหมาะสม โดยหากมีอำนาจน้อยเกินไปก็ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้ หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต องค์การปกครองท้องถิ่นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล

2. องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อใช้บังคับแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบัญญัติ เป็นต้น

2.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

3. มีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดเป็น 2 ฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นฝ่ายบริหารและสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

4. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง องค์กรปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาพัฒนาดำเนินงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของท้องถิ่นและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น

ทองเพชร โสหนองบัว (2542, หน้า 9-10) กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเอง 2 ประการ คือ

1. สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. สิทธิในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น เช่น อำนาจในการกำหนดงบประมาณ

ดังนั้น โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจัดแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองผ่านองค์กรทั้งสองนี้ตามแนวคิดพื้นฐานที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นจะรู้ปัญหาของตนเองมากกว่าผู้อื่นที่อยู่นอกท้องถิ่นและยังรู้วิธีการที่จะแก้ปัญหานั้น ๆ อย่างแท้จริง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่คนในท้องถิ่นนั้น ๆ จะเข้ามาบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้สมเจตนารมณ์ตามความต้องการของชุมชน โดยการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จะถูกกำกับดูแลโดยประชาชนในท้องถิ่นเอง ภายใต้รัฐธรรมนูญ การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาลกลางในการดำเนินงานหนึ่งในหลักการกระจายอำนาจ คือ การแบ่งเบาระยะของรัฐบาลที่มีอยู่อย่างกว้างขวางและจะยิ่งขยายมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามความเจริญของบ้านเมือง และรัฐบาลกลางไม่สามารถดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือตามแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ทรัพยากรธรรมชาติและอื่น ๆ ส่งผลให้ประชาชนมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันออกไปด้วย การดำเนินงานแก้ปัญหาและสนองตอบความต้องการในรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและทั่วถึง การแก้ปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาลocal ในท้องถิ่น ก็ควรเป็นบุคคลในท้องถิ่นเอง ทั้งการบริหารงานก็เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลากับการเสนอเรื่องไปยังส่วนอื่นเพื่อรอการอนุมัติให้ดำเนินการ ท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการให้เสร็จภายในท้องถิ่นเอง ไม่เสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ซึ่งรัฐบาลกลางจะดูแลในภาพรวม ๆ ควบคุมเกี่ยวกับมาตรฐานและกฎหมายอย่างกว้าง ๆ เท่านั้น

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองระนอง

ประวัติความเป็นมาของเทศบาลเมืองระนอง

เทศบาลเมืองระนอง ได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2479 โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง พ.ศ. 2479 การยกฐานะนี้โดยอาศัยอำนาจ ตามความในมาตรา 42 วรรค 1 และวรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 คือ ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลระนอง ซึ่งขณะนั้นมีรายได้ประมาณ 30,000 บาทต่อปี ที่ตั้งสำนักงานเทศบาลเมืองระนอง เดิมอาศัยส่วนหนึ่งของศาลากลางจังหวัดระนองหลังเก่า “พระที่นั่งรัตนรังสรรค์” ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2482 ได้ย้ายสำนักงานไปอยู่ในที่ดินอันเป็นทรัพย์สินของชมรมลูกเสือชาวบ้าน เข้าจากแผนกศึกษาธิการ จังหวัดระนอง เสียค่าเช่าเป็นรายปี สร้างสำนักงานด้วยงบประมาณของเทศบาลเอง (บริเวณชุมชนเสือป่า ถนนเรืองราษฎร์ ในปัจจุบัน) ในปี พ.ศ. 2512 จึงได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานในที่ดิน ณ บริเวณถนนเพิ่มผล ตำบลเขานิวเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง วงเงินค่าก่อสร้าง 1,200,000 บาท เปิดใช้สำนักงานเมื่อ ปี พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทยให้นำที่ดินเนื้อที่ 34 ไร่ 2 งาน 19.40 ตารางวา ขึ้นทะเบียนเป็นของเทศบาลเมืองระนอง เพื่อใช้ประโยชน์เป็นที่ตั้งสำนักงานเทศบาลเมืองระนอง เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2523 แต่ภายหลังมีการรังวัดแนวเขตที่ดินและออก หนังสือสำคัญที่หลวงให้เนื้อที่เพียง 32 ไร่ 3 งาน 30.8 ตารางวา เมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2526 มี นายระหงษ์ ลิมคุลย์ เป็นนายกเทศมนตรีคนแรก และนายกเทศมนตรีคนปัจจุบัน ขณะทำเอกสารวิจัย นายกเทศมนตรีเมืองระนองหมควาระ มีนายไพรัช อัมพวานนท์ ปลัดเทศบาลเมืองระนอง รักษาการนายกเทศมนตรีเมืองระนอง นอกจากนี้ประวัติความเป็นมาของเทศบาล ยังมีประวัติศาสตร์ของจังหวัดระนองที่เป็นเกียรติประวัติและความภาคภูมิใจของชาวจังหวัดระนอง คือ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เมื่อครั้งเสด็จประพาสหัวเมืองปักษ์ใต้และแหลมมลายู ทรงแวะประทับจังหวัดระนอง ระหว่างวันที่ 23-26 เมษายน พ.ศ. 2433 ในครั้งนั้นพระองค์ยังได้พระราชทานนามพลับพลาที่ประทับ คือ “พระที่นั่งรัตนรังสรรค์” และเนินเขาซึ่งเป็นที่ตั้งของพระที่นั่ง ๆ ชื่อว่า “เขานิวเวศน์คีรี” และพระราชทานนามถนน 10 สายที่สำคัญที่ได้ชื่อว่าเป็นถนนประวัติศาสตร์ ได้แก่ ท่าเมือง เรืองราษฎร์ ชาติเฉลิม เพิ่มผล ชลระอุ ลูว์ง กำลังทรัพย์ ดับคดี ทวีสินค้า ผาแดด ซึ่งนับเป็นพระมหากรุณาธิคุณต่อชาวจังหวัดระนอง เป็นล้นพ้น เป็นเกียรติประวัติและความภาคภูมิใจของจังหวัดระนองมีรูปลิ่ม ถนนประวัติศาสตร์ 10 สาย ดังกล่าว ที่เป็นที่ติดทนของชาวจังหวัดระนอง เนื่องจากนับเป็นพระปรีชาสามารถที่พระองค์ได้ทรงตั้งชื่อถนน ได้คล้องจองกันถึง 10 สาย และชื่อถนนแต่ละสายจะสอดคล้องกับสภาพภูมิประเทศ และสภาพของชุมชน เช่น ถนนเรืองราษฎร์ เป็นถนนที่ผ่านย่านตลาดและการค้าขาย ถนนดับคดีเป็นถนนที่ผ่านที่ตั้งศาลจังหวัดระนอง เป็นต้น

อาณาเขต

จังหวัดระนองตั้งอยู่ภาคใต้ตอนบนทางฝั่งตะวันตกของประเทศ ติดทะเลอันดามัน (มหาสมุทรอินเดีย) และประเทศพม่า อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) ระยะทาง 568 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 3,298.045 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,141,250 ไร่ เท่ากับร้อยละ 4.66 ของพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งนับได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีเนื้อที่น้อยที่สุดของภาคใต้ เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่มากเป็นอันดับที่ 60 ของประเทศไทย สภาพพื้นที่เป็นที่ราบระหว่างภูเขา ประกอบด้วย ภูเขาสูงชันสลับซับซ้อน พื้นที่มีลักษณะลาดเอียงจากทางทิศตะวันออกไปทางทิศตะวันตกสู่ทะเลอันดามัน พื้นที่ส่วนใหญ่ เป็นป่าไม้และป่าชายเลน มีพื้นที่ราบ 14% ของพื้นที่ทั้งหมด มีเกาะใหญ่น้อยในทะเลอันดามัน จำนวน 62 เกาะ

สำหรับเทศบาลเมืองระนอง ตั้งอยู่ในเขตตำบลเขานิวเวรณ อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง มีพื้นที่ครอบคลุมตำบลเขานิวเวรณทั้งตำบล มีเนื้อที่ 4.285 ตารางกิโลเมตร เท่ากับ 0.13% ของพื้นที่จังหวัดระนอง โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบางนอน

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบางริน

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบางริน เทศบาลตำบลบางนอน และองค์การบริหารส่วนตำบลหาดส้มแป้น

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบางริน และเทศบาลตำบลปากน้ำท่าเรือ

ประชากร

เทศบาลเมืองระนอง มีจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร จำนวน 14,560 คน แบ่งเป็นหญิง 8,193 คน ชาย 6,367 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555) เทศบาลเมืองระนอง ได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ บริหารเทศบาลให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในภารกิจอันเป็นหน้าที่สาธารณะ (Public Function) และส่งเสริมให้ประชาชน/ ชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และกำหนดทิศทางการวางแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งประชาชนในเขตเทศบาลเมืองระนอง

ชุมชน

เทศบาลเมืองระนอง ได้มีการจัดตั้งชุมชนและมีการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชนโดยประชาชนในชุมชนเอง ขึ้น 19 ชุมชน

วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลเมืองระนอง

“เป็นเมืองน่าอยู่และเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้วยหลักธรรมาภิบาลและวิถีพอเพียง”

นโยบายผู้บริหารเทศบาลเมืองระนอง

ผู้บริหารเทศบาลเมืองระนอง ได้แถลงนโยบายในการบริหารงานเทศบาลเมืองระนอง ในคราวการประชุมสภาเทศบาลเมืองระนอง เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารเทศบาลเมืองระนองให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเมืองการบริหาร

1.1 จะดำเนินการบริหารเทศบาล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จัดระบบการบริหารอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน

1.2 พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ปฏิบัติงานให้พอเพียงและทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดำเนินการแก้ปัญหาของประชาชน ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ ตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน

1.3 พัฒนาเพิ่มทักษะ ความสามารถ และค่านิยมที่ดีในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกระดับ เพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานด้วยสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม

1.4 สนับสนุนบุคลากรของอปพร., อสปช. และอสม. ตลอดจนองค์กรชุมชนต่าง ๆ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลเมืองระนอง

1.5 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การภาครัฐและภาคเอกชน ในชุมชนกับเทศบาล เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูลข่าวสารให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกันและเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

2. ด้านสังคม

2.1 พัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตและจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย รวมถึงผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ให้มีสุขภาวะที่ดีทั้งกายและใจด้วยความเป็นธรรมและทั่วถึง

2.2 ดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้มีแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางด้านสาธารณสุขประจำศูนย์บริการสาธารณสุข และเตรียมความพร้อมที่จะขยายการบริการให้เทียบเท่าโรงพยาบาลขนาดเล็ก

2.3 แก้ไขปัญหาของชุมชนอย่างจริงจัง ทั้งทางด้านปัญหาสุขภาพเสพติด ปัญหาโรคเอดส์ ปัญหาชุมชนแออัด เป็นต้น

2.4 เพิ่มมาตรการในการดูแลรักษาความสงบ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ

2.5 สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนาทุกศาสนาในสังคม

3. ด้านการศึกษา

3.1 พัฒนาสถานศึกษาให้มีบรรยากาศของการเรียนรู้ ทั้งสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์

การเรียนการสอนที่ทันสมัย และครูอาจารย์ที่มีความพร้อมในการประสิทธิประสาทวิชา เน้นกระบวนการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพิ่มศักยภาพของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลให้มีประสิทธิภาพทั้งด้านวิชาการและจริยธรรม เป็นที่ยอมรับของประชาชน

3.2 พัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ เพิ่มศักยภาพและคุณภาพการศึกษาให้แก่ประชาชน ในทุกระดับ ในหลายรูปแบบ

3.3 เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและดูแลระบบการศึกษาของเทศบาล

3.4 ขยายโอกาสทางการศึกษา โดยการจัดให้มีสถานการศึกษาให้เพียงพอกับความ ต้องการของผู้เรียน

3.5 สนับสนุนส่งเสริมการศึกษาต่อและการทำวิจัยด้านการศึกษาสำหรับครู อาจารย์ รวมถึงบุคลากรอื่นทางการศึกษา

3.6 สนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของเยาวชน ทั้งด้านวิชาการ จริยธรรมและการกีฬา

3.7 ขยายโอกาสทางการศึกษา สำหรับผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และส่งเสริมสนับสนุนผู้ มีความสามารถพิเศษในด้านต่าง ๆ

3.8 สนับสนุนช่วยเหลือกิจกรรมโรงเรียนอื่น ๆ ในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึงและเป็น ธรรมในทุก ๆ ด้าน

4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

4.1 เพิ่มประสิทธิภาพระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและทั่วถึง ทั้งถนน ไฟฟ้า ประปา ทางเท้า ระบบระบายน้ำ ส้วม สาธารณะ และอื่น ๆ

4.2 ปรับปรุงขยายระบบจราจร สัญญาณไฟ เครื่องหมายจราจร โดยเน้นความสะดวก ปลอดภัยเป็นสำคัญ พร้อมทั้งขยายถนนในเส้นทางที่คับแคบและเป็นปัญหา

4.3 จัดภูมิทัศน์และพัฒนาเมืองให้เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ปรับปรุง และพัฒนา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สถานที่ออกกำลังกายให้เพียงพอ

4.4 จัดระบบป้องกันและแก้ไขการรुकูล้ำคลองสาธารณะ เพิ่มประสิทธิภาพในการ ระบายน้ำ โดยการขุดลอกคูคลองทุกสายในพื้นที่

5. ด้านวัฒนธรรม

5.1 รักษาสืบต่อวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นและของไทย โดยคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ ของท้องถิ่นและความเป็นไทย ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงที่มาและความสำคัญของ วัฒนธรรมและประเพณีเหล่านั้น

5.2 ส่งเสริมฟื้นฟูและพัฒนาการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น นำมาใช้ประโยชน์ต่อวิถีชีวิต อันเป็นการเชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีการดำเนินชีวิตอย่างประหยัด นำไปสู่ เศรษฐกิจแบบยั่งยืนสอดคล้องตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

5.3 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่วัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยว

6. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

6.1 ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น โดยยึดแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง การพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดจน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในทุกสาขาอาชีพ

6.2 ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเมือง นำจุดเด่นด้านอาหาร สถานที่พัก ประเพณีท้องถิ่น และสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัด อำเภอ มาเป็นจุดขาย จัดทำข้อมูลการท่องเที่ยว ในเขตเมือง

6.3 ส่งเสริมให้มีตลาดโต้รุ่งและถนนคนเดิน หรือสร้างบรรยากาศการซื้อ-ขายให้เกิด การหมุนเวียนของเงินในท้องถิ่น

7. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7.1 จัดทำแผนหลักและแผนปฏิบัติการ ในการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ กำหนดมาตรฐานการควบคุมสารพิษและแหล่งกำเนิด โดยประสานความร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน และชุมชนต่าง ๆ อย่างมีเอกภาพ

7.2 สร้างความสวยงามของเมืองให้เป็นเมืองน่าอยู่ โดยปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ ส่งเสริมการปลูกไม้ประดับ การจัดสวนหย่อม โดยส่งเสริมให้ชุมชนและเอกชนเป็นผู้มีบทบาทนำ

7.3 ดูแลรักษาสวนสาธารณะ สวนสุขภาพ ลานกีฬา สนามเด็กเล่นให้อยู่ในสภาพดี และจัดสร้างเพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนและเยาวชน ได้มีที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายเพิ่มขึ้น

7.4 ฟื้นฟู ป้องกันและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ รวมทั้ง สถานที่ซึ่งมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โดยร่วมมือกับชุมชนและเอกชน

7.5 เตรียมความพร้อม ในการจัดวางระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสียในระยะยาว อย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวิทย์ ทองไชย (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่า t (Independent t-test) และค่า One-way ANOVA กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีระดับคะแนนดีเป็นส่วนใหญ่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หัวข้อการจัดกีฬาของเทศบาลมีระดับคะแนนดีเป็นส่วนใหญ่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบ มีระดับคะแนนปานกลาง ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีระดับคะแนนปานกลางทุกหัวข้อ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีระดับคะแนนดีในเรื่องการส่งเสริมให้ประชาชนปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีระดับคะแนนดีทุกหัวข้อ และประชาชนตำบลตะเคียนเตี้ย ที่มีเพศ และการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนาพร เพียรชอบ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเวียง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเวียง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษา 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชะเวียง จำนวน 357 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ประเภท คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบรายคู่ใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe Method) กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนตำบลชะเวียง ที่มีเพศ ระดับ

การศึกษา อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลชะวีกไม่แตกต่างกัน

ล้อม แยมสุวรรณรัตน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลชะ และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ โดยศึกษา 4 ด้าน คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชะ จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test Independent กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชะ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ ที่ไม่แตกต่างกัน

กิติวัฒน์ กัดก้อน, บัณฑิต ยศปัญญา และวัฒนา สุราษฎร์มณี (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครพิษณุโลก โดยศึกษา 8 ด้าน คือ ด้านการรักษาความสะอาดของบ้านเมืองและปรับปรุงภูมิทัศน์ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารราชการท้องถิ่นตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความสะอาดของบ้านเมืองและปรับปรุงภูมิทัศน์ ด้านการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารราชการท้องถิ่นตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง

รุ่งกาญจน์ ปูทอง (2552) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทอง โดยศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา สังคม วัฒนธรรม ประเพณี ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายปิด และปลายเปิด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลจอมทอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษา สังคม วัฒนธรรม ประเพณี มีความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต และด้านโครงสร้างพื้นฐานและเศรษฐกิจ มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน และเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน และอาชีพ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองระนอง จำนวน 19 ชุมชน จำนวนประชากร 14,560 คน (เทศบาลเมืองระนอง, 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองระนอง จำนวน 19 ชุมชน โดยใช้ตารางการคำนวณทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง = .05

แทนค่าในสูตรขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{14,560}{1+14,560(0.05)^2} = 389.30$$

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณตามสูตร จำนวนได้ 389.30 คน เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงขอปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 389 คน และผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็นวิธีการสุ่มทุกชั้นแบบกำหนดสัดส่วน (Proportion) ตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละส่วน โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

หลังจากได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก

ตารางที่ 1 ประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชุมชนที่ใช้ในการวิจัย

ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองระนอง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พ่อตาจิง	600	16
เสื่อป่า	550	15
ตลาดใหม่-เสาดง	600	16
โรงกลวง	870	23
ระนองแลนด์	550	15
สหพันธ์	450	12
ซอย 2	400	11
ซอย 9	760	20
ตลาดแขก	550	15
ร่วมจิตร	500	13
ด่านท่าเมือง	1,300	35
ตรอกชายโสด	750	20
ตลาดองค์การ	900	24
เสาวลักษณ์พัฒนา	550	15
บางสำนพัฒนา	1,400	37
สะพานยูงชาติเฉลิม	630	17
ตลาดเก่า	1,050	28
ตลาดล่างภักดี	1,100	29
ตลาดพม่า	1,050	28
รวม	14,560	389

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ เพื่อให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชนจำนวน 38 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นการวัดตามแบบลิเคิร์ต คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มาก
- คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง น้อย
- คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์กฤษณา นันทเพ็ชร อาจารย์สังกัดวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา นายไพรัช อัมพวานนท์ ปลัดเทศบาลเมืองระนอง และนายศิวพล บัวสงค์ นักส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นชำนาญการ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางรีน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540, หน้า 171)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายกเทศมนตรีเมืองระนอง เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการช่วยเหลือดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะลงไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่รับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล
2. วิเคราะห์คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน
3. วิเคราะห์ผลเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการเพื่อให้เลือกตอบ วิเคราะห์โดยคำนวณเป็นค่าความถี่ และร้อยละ (%)
2. คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน วิเคราะห์โดยคำนวณเป็นค่าความถี่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชนที่แตกต่างกันตามตัวแปร โดยใช้สถิติดังนี้

3.1 เปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

3.2 เปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และอาชีพแตกต่างกัน โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD

เกณฑ์การแปลผล

เพื่อความสะดวกในการแปลผล ได้นำการมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลผลข้อมูลคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามในมุมมองของประชาชน โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

- | | | |
|-----------|---------|--|
| 4.21-5.00 | หมายถึง | มุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.41-4.20 | หมายถึง | มุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก |
| 2.61-3.40 | หมายถึง | มุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81-2.60 | หมายถึง | มุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย |
| 1.00-1.80 | หมายถึง | มุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย “คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ในมุมมองของประชาชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ตามนโยบายที่ให้ไว้ในมุมมองของประชาชนและเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองตามนโยบายที่ให้ไว้ในมุมมองของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองระนอง จำนวน 19 ชุมชน จำนวน 389 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองระนอง จำนวน 19 ชุมชน จำนวน 389 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน และอาชีพ ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	192	49.36
1.2 หญิง	197	50.64
รวม	389	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	52	13.37
2.2 26-45 ปี	173	44.47
2.3 46-60 ปี	100	25.71
2.4 61 ปีขึ้นไป	64	16.45
รวม	389	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	106	27.25
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	116	29.82
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	67	17.22
3.4 อนุปริญญา/ ปวส.	62	15.94
3.5 ปริญญาตรี	33	8.48
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.29
รวม	389	100.00
4. สถานภาพสมรส		
4.1 โสด	142	36.50
4.2 สมรส	173	44.47
4.3 หม้าย	41	10.54
4.4 หย่า	15	3.86
4.5 แยกกันอยู่	18	4.63
รวม	389	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้		
5.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	90	23.14
5.2 5,001 บาท-7,000 บาท	121	31.11
5.3 7,001 บาท-10,000 บาท	86	22.11
5.4 10,001 บาท-15,000 บาท	65	16.71
5.5 15,001 บาท-20,000 บาท	22	5.66
5.6 มากกว่า 20,001 บาท	5	1.29
รวม	389	100.00
6. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน		
6.1 ต่ำกว่า 5 ปี	28	7.20
6.2 6-10 ปี	66	16.97
6.3 11-20 ปี	121	31.11
6.4 21 ปีขึ้นไป	174	44.73
รวม	389	100.00
7. อาชีพ		
7.1 ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.46
7.2 เกษตรกรรม	15	3.86
7.3 ค้าขาย	77	19.79
7.4 รับจ้าง	141	36.25
7.5 นักเรียน/นักศึกษา	31	7.97
7.6 ธุรกิจส่วนตัว	65	16.71
7.7 ประมง	6	1.54
7.8 พนักงานบริษัท	15	3.86
7.9 อื่น ๆ (ไปรตระนู...)	10	2.57
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.64 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ

49.36

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 26-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.47 รองลงมาคือ อายุ 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.71 และอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.37 เป็นอันดับสุดท้าย

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 29.82 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 27.25 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.29 เป็นอันดับสุดท้าย

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 44.47 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 36.50 และหย่า คิดเป็นร้อยละ 3.86 เป็นอันดับสุดท้าย

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 บาท-7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.11 รองลงมาคือ มีรายได้ 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.14 และมีรายได้มากกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.29 เป็นอันดับสุดท้าย

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.73 รองลงมาคือ อาศัยอยู่ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.11 และอาศัยอยู่ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.20 เป็นอันดับสุดท้าย

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.79 และประมง คิดเป็นร้อยละ 1.54 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงาน

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล
เมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านการเมืองการบริหาร

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	คุณภาพการดำเนินงาน								
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เทศบาลดำเนินการ บริหาร งานอย่าง โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบการทำงาน ได้ทุกขั้นตอน	16 (4.11)	81 (20.82)	219 (56.30)	56 (14.40)	17 (4.37)	3.05	0.83	ปาน กลาง	1
2. เทศบาลนำ เทคโนโลยีและ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ ทันสมัยมาใช้ในงาน บริการประชาชนทุก ประเภทให้มีคุณภาพทั้ง ด้านความเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาคและ เป็นธรรม	6 (1.54)	81 (20.82)	218 (56.04)	66 (16.97)	18 (4.63)	2.97	0.79	ปาน กลาง	2
3. เทศบาลพัฒนา บุคลากรให้มีคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรม ในการปฏิบัติราชการ	7 (1.80)	59 (15.17)	231 (59.38)	69 (17.74)	23 (5.91)	2.89	0.79	ปาน กลาง	5
4. เทศบาลส่งเสริม กิจการ อปพร., อสม. และอาสาสมัครต่าง ๆ	4 (1.03)	82 (21.08)	199 (51.16)	94 (24.16)	10 (2.57)	2.93	0.77	ปาน กลาง	3
5. เทศบาลสร้างจิต สำนึกแก่ประชาชนเพื่อ ให้เกิดความเข้าใจใน เรื่องสำคัญ ๆ เช่น เรื่อง การเมือง การเลือกตั้ง และสิ่งแวดล้อม	9 (2.31)	60 (15.42)	202 (51.93)	93 (23.91)	25 (6.43)	2.83	0.84	ปาน กลาง	6

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง ด้านการเมืองการ บริหาร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
6. เทศบาลเปิดโอกาส และมีการรับฟังความ คิดเห็นสาธารณะโดย ใช้วิธีประชาพิจารณ์ เกี่ยวกับโครงการหรือ กิจกรรมที่อาจมี ผลกระทบต่อประชาชน	5 (1.29)	76 (19.54)	199 (51.16)	93 (23.91)	16 (4.11)	2.89	0.80	ปาน กลาง	4
	ภาพรวม					2.93	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมอง
ของประชาชน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ด้านการเมืองการบริหาร พบว่าโดยภาพรวม
ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.56$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เทศบาลดำเนินการบริหารงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน
โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.83$) รองลงมาคือ เทศบาลนำเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้
ในงานบริการประชาชนทุกประเภทให้มีคุณภาพทั้งด้านความเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาคและ
เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.79$) และลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลสร้างจิตสำนึกแก่
ประชาชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องสำคัญ ๆ เช่น เรื่องการเมือง การเลือกตั้งและสิ่งแวดล้อม
มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.83$, $SD = 0.84$)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล
เมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านสังคม

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง ด้านสังคม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	คุณภาพการดำเนินงาน								
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เทศบาลแก้ไขปัญหา เรื่องยาเสพติดในทุก ชุมชน	14 (3.60)	78 (20.05)	176 (45.24)	89 (22.88)	32 (8.23)	2.87	0.94	ปาน กลาง	4
2. เทศบาลจัด สวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อย โอกาสในชุมชนได้ อย่างทั่วถึง	19 (4.88)	108 (27.76)	172 (44.22)	68 (17.48)	22 (5.66)	3.08	0.93	ปาน กลาง	2
3. เทศบาลดูแลสุขภาพ อนามัยของประชาชน อย่างทั่วถึง และเป็น ธรรม โดยจัดบุคลากร ทางด้านสาธารณสุข ประจำศูนย์บริการ สาธารณสุข	12 (3.08)	111 (28.53)	194 (49.87)	56 (14.40)	16 (4.11)	3.12	0.83	ปาน กลาง	1
4. ชุมชนมีส่วนร่วมใน ทุกขั้นตอนของ การพัฒนาของเทศบาล	6 (1.54)	66 (16.97)	192 (49.36)	91 (23.39)	34 (8.74)	2.79	0.87	ปาน กลาง	5
5. เทศบาลจัดทัศน ศึกษาดูงานแก่ตัวแทน ชุมชน กลุ่มองค์กร ต่าง ๆ ที่มีส่วนใน การพัฒนาชุมชน	10 (2.57)	69 (17.74)	200 (51.41)	86 (22.11)	24 (6.17)	2.88	0.85	ปาน กลาง	3
ภาพรวม						2.95	0.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ด้านสังคม พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เทศบาลดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยจัดบุคลากรทางด้านสาธารณสุขประจำศูนย์บริการสาธารณสุข โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.83$) รองลงมาคือเทศบาลจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.93$) และลำดับสุดท้ายคือ ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการพัฒนาของเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.79$, $SD = 0.87$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านการศึกษา

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	ด้านการศึกษา								
1. เทศบาลพัฒนาด้าน การศึกษาอย่างจริงจัง	5 (1.29)	65 (16.71)	213 (54.76)	99 (25.45)	7 (1.80)	2.90	0.73	ปาน กลาง	2
2. เทศบาลรณรงค์ให้ ประชาชนได้หาความรู้ เพิ่มวุฒิให้กับตนเอง โดยสมัครเข้ารับ การศึกษากับศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียน ที่มีอยู่ในพื้นที่	10 (2.57)	72 (18.51)	197 (50.64)	101 (25.96)	9 (2.31)	2.93	0.79	ปาน กลาง	1
3. เทศบาลจัดการศึกษา สำหรับเด็กก่อน ประถมศึกษาภาคบังคับ	8 (2.06)	60 (15.42)	210 (53.98)	105 (26.99)	6 (1.54)	2.89	0.74	ปาน กลาง	4

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง ด้านการศึกษา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก		ปานกลาง		น้อย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เทศบาลสนับสนุน ส่งเสริมกิจกรรมของ เยาวชน ทั้งด้านวิชาการ จริยธรรมและการกีฬา	11 (2.83)	69 (17.74)	199 (51.16)	93 (23.91)	17 (4.37)	2.90	0.83	ปาน กลาง	3
ภาพรวม						2.90	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ด้านการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เทศบาลรณรงค์ให้ประชาชนได้หาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเอง โดยสมัครเข้ารับการศึกษากับศูนย์ศึกษานอกโรงเรียนที่มีอยู่ในพื้นที่ โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.79$) รองลงมาเทศบาลพัฒนาด้านการศึกษาอย่างจริงจังคือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.73$) และลำดับสุดท้ายคือเทศบาลจัดการศึกษาสำหรับเด็กก่อนประถมศึกษาภาคบังคับ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.74$)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก		ปานกลาง		น้อย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เทศบาลจัดหา ปรับปรุง พัฒนาสิ่ง สาธารณูปโภคให้ สมบูรณ์เพียงพอและได้ มาตรฐาน	4 (1.03)	54 (13.88)	225 (57.84)	83 (21.34)	23 (5.91)	2.82	0.77	ปาน กลาง	4
6. เทศบาลรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนได้ตระหนัก และให้ความสำคัญใน การดูแลรักษาระบบ ระบายน้ำ	5 (1.29)	52 (13.37)	174 (44.73)	120 (30.85)	38 (9.77)	2.65	0.87	ปาน กลาง	6
ภาพรวม						2.86	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมอง
ของประชาชน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยภาพรวม
ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86, SD = 0.56$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เทศบาลมีป้ายบอกชื่อถนน โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน เป็นอันดับ
1 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.11, SD = 0.79$) รองลงมาคือ เทศบาลปรับปรุงขยาย
ระบบจราจร มีเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ชัดเจนโดยเน้นความสะดวก ปลอดภัย
เป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.97, SD = 0.80$) และลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลรณรงค์ประชาสัมพันธ์
ให้ประชาชนได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการดูแลรักษาระบบระบายน้ำ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.65,$
 $SD = 0.87$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านวัฒนธรรม

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองด้านวัฒนธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	คุณภาพการดำเนินงาน								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เทศบาลส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง	24 (6.17)	108 (27.76)	183 (47.04)	62 (15.94)	12 (3.08)	3.17	0.88	ปานกลาง	1
2. เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านจริยธรรมและการเรียนรู้	7 (1.80)	69 (17.74)	201 (51.67)	100 (25.71)	12 (3.08)	2.89	0.78	ปานกลาง	3
3. เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนดนตรีสากลและพื้นฟูดนตรีไทย	3 (0.77)	44 (11.31)	201 (51.67)	113 (29.05)	28 (7.20)	2.69	0.79	ปานกลาง	4
4. เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น นำมาใช้ประโยชน์ต่อวิถีชีวิต	9 (2.31)	65 (16.71)	213 (54.76)	90 (23.14)	12 (3.08)	2.92	0.78	ปานกลาง	2
	ภาพรวม					2.92	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ด้านวัฒนธรรม พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เทศบาลส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.88$) รองลงมาคือ เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญา

ท้องถิ่น นำมาใช้ประโยชน์ต่อวิถีชีวิต มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.78$) และลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนคนตรีสากล และฟื้นฟูดนตรีไทย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.79$)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เทศบาลประชาสัมพันธ์กิจกรรม									
การท่องเที่ยวของพื้นที่ เพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยว	7 (1.80)	60 (15.42)	220 (56.56)	74 (19.02)	28 (7.20)	2.85	0.82	ปาน กลาง	3
2. เทศบาลจัดฝึกอบรมอาชีพเสริมระยะสั้นในชุมชน	3 (0.77)	40 (10.28)	212 (54.50)	115 (29.56)	19 (4.88)	2.72	0.74	ปาน กลาง	5
3. เทศบาลประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแหล่งข้อมูลการจัดการงานและจ้างงานให้ประชาชนได้ทราบ	5 (1.29)	37 (9.51)	200 (51.41)	129 (33.16)	18 (4.63)	2.69	0.75	ปาน กลาง	6
4. เทศบาลตรวจสอบควบคุมดูแลพ่อค้าแม่ค้าและผู้ประกอบการมิให้เอาเปรียบผู้บริโภค	6 (1.54)	50 (12.85)	190 (48.84)	129 (33.16)	14 (3.60)	2.75	0.77	ปาน กลาง	4

ตารางที่ 8 (ต่อ)

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง ด้านเศรษฐกิจและ การท่องเที่ยว	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก		ปานกลาง		น้อย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เทศบาลส่งเสริมให้ เกิดตลาดสร้าง บรรยากาศ การซื้อ-ขาย ให้เกิดการหมุนเวียน ของเงินในท้องถิ่น เช่น ถนนคนเดิน	14 (3.60)	69 (17.74)	229 (58.87)	69 (17.74)	8 (2.06)	3.03	0.76	ปาน กลาง	1
6. เทศบาลส่งเสริมและ พัฒนาเศรษฐกิจใน ท้องถิ่น โดยยึดแนวทาง เศรษฐกิจพอเพียง	5 (1.29)	67 (17.22)	201 (51.67)	101 (25.96)	15 (3.86)	2.86	0.78	ปาน กลาง	2
ภาพรวม						2.82	0.53	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เทศบาลส่งเสริมให้เกิดตลาดสร้างบรรยากาศ การซื้อ-ขาย ให้เกิดการหมุนเวียนของเงินในท้องถิ่น เช่น ถนนคน โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.76$) รองลงมาคือ เทศบาลส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น โดยยึดแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.78$) และลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแหล่งข้อมูลการจัดหางานและจ้างงานให้ประชาชนได้ทราบ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.75$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล
เมืองระนองในมุมมองของประชาชน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง ด้านทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	1. เทศบาลจัดสวน สาธารณะให้ประชาชน ได้พักผ่อน	6 (1.54)	47 (12.08)	191 (49.10)	127 (32.65)				
2. เทศบาลให้ความรู้ เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และณรงค์การปลูก ต้นไม้	7 (1.80)	46 (11.83)	193 (49.61)	123 (31.62)	20 (5.41)	2.73	0.80	ปาน กลาง	3
3. เทศบาลดูแลเรื่อง การตั้งวางของบนถนน ทางทำให้มีความ สะอาด และเป็น ระเบียบ	12 (3.08)	61 (15.68)	202 (51.93)	98 (25.19)	16 (4.11)	2.88	0.82	ปาน กลาง	1
4. เทศบาลจัดถังขยะ แบบเปิด-ปิดบริการ อย่างเพียงพอ	6 (1.54)	42 (10.80)	201 (51.67)	108 (27.76)	32 (8.23)	2.69	0.82	ปาน กลาง	5
5. เทศบาลณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนเห็น ความสำคัญขอ การแยกขยะก่อนทิ้ง และทิ้งอย่างถูกวิธีให้ เป็นที่เป็นที่	6 (1.54)	37 (9.51)	187 (48.07)	140 (35.99)	19 (4.88)	2.66	0.77	ปาน กลาง	6

ตารางที่ 9 (ต่อ)

การดำเนินงานของ เทศบาลเมืองระนอง ด้านทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
6. เทศบาลสนับสนุน									
การจัดการขยะด้วย	3	46	178	110	52	2.58	0.89	น้อย	7
การรีไซเคิล เพื่อลด	(0.77)	(11.83)	(45.76)	(28.28)	(13.37)				
ภาวะโลกร้อน									
7. เทศบาลมีรถเก็บถัง									
ขยะและบุคลากร	15	39	202	102	31	2.75	0.88	ปาน กลาง	2
เพียงพอต่อ	(3.86)	(10.03)	(51.93)	(26.22)	(7.97)				
การให้บริการ									
	ภาพรวม					2.72	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เทศบาลดูแลเรื่องการจัดวางของบนถนน ทางเท้าให้มีความสะอาด และเป็นระเบียบ โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.88$, $SD = 0.82$) รองลงมาคือ เทศบาลมีรถเก็บถังขยะและบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.88$) และลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลสนับสนุนการจัดการขยะด้วยการรีไซเคิล เพื่อลดภาวะโลกร้อน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.58$, $SD = 0.89$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล
เมืองระนองในมุมมองของประชาชน ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	
			ต่อคุณภาพการดำเนินงาน	อันดับ
1. ด้านการเมืองการบริหาร	2.93	0.56	ปานกลาง	2
2. ด้านสังคม	2.95	0.60	ปานกลาง	1
3. ด้านการศึกษา	2.90	0.56	ปานกลาง	4
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.86	0.56	ปานกลาง	5
5. ด้านวัฒนธรรม	2.92	0.56	ปานกลาง	3
6. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	2.82	0.53	ปานกลาง	6
7. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	2.72	0.56	ปานกลาง	7
ภาพรวม	2.87	0.46	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน ทั้ง 7 ด้านโดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสังคม ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.60$) โดยประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

ด้านการเมืองการบริหาร ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.56$) โดยประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

ด้านวัฒนธรรม ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.56$) โดยประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ด้านการศึกษา ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.56$) โดยประชาชน ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.56$) โดยประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 5

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, $SD = 0.53$) โดยประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับ 6

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$, $SD = 0.56$) โดยประชาชน ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 7

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงาน สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	192	2.83	0.48	-1.81	.07
หญิง	197	2.91	0.43		

*p < .05

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .07 แสดงว่าเพศชายและเพศหญิง มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 25 ปี	2.94	0.42
26-45 ปี	2.95	0.44
46-60 ปี	2.86	0.45
61 ปีขึ้นไป	2.62	0.46

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	5.23	1.74	8.69	.00*
ภายในกลุ่ม	385	77.24	.20		
รวม	388	82.47			

*p < .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชนในกลุ่มอายุต่าง ๆ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคุณภาพ
การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	26-45 ปี	46-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		2.94	2.95	2.86	2.62
ต่ำกว่า 25 ปี	2.94	-	-0.00	-0.08	0.31*
26-45 ปี	2.95	-	-	0.09	0.32*
46-60 ปี	2.86	-	-	-	0.23*
61 ปีขึ้นไป	2.62	-	-	-	-

จากตารางที่ 14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่าประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างจากประชาชน ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่าประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง มากกว่าประชาชน ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ประชาชน ที่มีอายุ 26-45 ปี มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างจากประชาชน ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่าประชาชน ที่มีอายุ 26-45 ปี มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง มากกว่าประชาชน ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ประชาชน ที่มีอายุ 46-60 ปี มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างจากประชาชน ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่าประชาชน ที่มีอายุ 46-60 ปี มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง มากกว่าประชาชน ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	2.76	0.36
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.78	0.53
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	2.92	0.42
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.02	0.37
ปริญญาตรี	3.12	0.53
สูงกว่าปริญญาตรี	3.12	0.22

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	6.13	1.22	6.15	.00*
ภายในกลุ่ม	383	76.34	0.19		
รวม	388	82.47			

*p < .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีมุมมองของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษ หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา ตรี/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		2.76	2.78	2.92	3.02	3.12	3.12
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	2.76	-	-0.02	-0.16*	-0.26*	-0.35*	-0.35
มัธยมศึกษา ตอนต้น	2.78		-	-0.14*	0.23*	0.33*	-0.33
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ปวช.	2.92			-	-0.09	-0.19*	-0.19
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	3.02				-	-0.09	-0.09
ปริญญาตรี	3.12					-	0.00
สูงกว่าปริญญา ตรี	3.12						-

*p < .05

จากตารางที่ 17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่าประชาชน ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., อนุปริญญาตรี/ ปวส. และปริญญาตรี โดยพบว่าประชาชน ที่มีระดับ

การศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง น้อยกว่าประชาชน ที่มีปลาย/ ปวช., อนุปริญญาตรี/ ปวส. และปริญญาตรี

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., อนุปริญญาตรี/ ปวส. และปริญญาตรี โดยพบว่าประชาชน ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง น้อยกว่าประชาชน ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., อนุปริญญาตรี/ ปวส. และปริญญาตรี

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยพบว่าประชาชน ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง น้อยกว่าประชาชน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	SD
โสด	2.98	0.45
สมรส	2.79	0.48
หม้าย	2.88	0.41
หย่า	2.82	0.34
แยกกันอยู่	2.85	0.28

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.74	0.68	3.29	.01*
ภายในกลุ่ม	384	79.73	0.20		
รวม	388	82.47			

*p < .05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับสถานภาพสมรส พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีมุมมองของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคุณภาพ
การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตาม
สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย	หย่า	แยกกันอยู่
		2.98	2.79	2.88	2.82	2.85
โสด	2.98	-	0.18*	0.09	0.15	0.12
สมรส	2.79	-	-	-0.08	-0.02	-0.06
หม้าย	2.88	-	-	-	0.06	0.02
หย่า	2.82	-	-	-	-	-0.03
แยกกันอยู่	2.85	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 20 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบของ LSD พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพ โสด มีมุมมองของคุณภาพการดำเนินงานของ

เทศบาลเมืองระนอง แตกต่างจากประชาชนที่มีสถานภาพ สมรส โดยพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพ โสดมีมุมมองของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง มากกว่าประชาชนที่มี สถานภาพโสด

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล เมืองระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล เมืองระนองมุมมองของประชาชน จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.84	0.47
5,001 บาท-7,000 บาท	2.89	0.38
7,001 บาท-10,000 บาท	2.97	0.49
10,001 บาท-15,000 บาท	2.81	0.49
15,001 บาท-20,000 บาท	2.67	0.54
มากกว่า 20,001 บาท	2.96	0.27

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.16	.43	2.06	.06
ภายในกลุ่ม	383	80.31	.21		
รวม	383	82.47			

*p < .05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองมุมมองของประชาชน จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ระยะเวลา	\bar{X}	SD
ต่ำกว่า 5 ปี	2.68	0.51
6-10 ปี	2.89	0.38
11-20 ปี	2.92	0.43
21 ปีขึ้นไป	2.86	0.49

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.30	.43	2.06	.10
ภายในกลุ่ม	385	81.17	.21		
รวม	388	82.47			

*p < .05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน พบว่าประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกันมีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ไม่แตกต่างแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล
เมืองระนอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาล
เมืองระนองมุมมองของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	SD
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.20	0.52
เกษตรกร	3.01	0.25
ค้าขาย	2.94	0.38
รับจ้าง	2.81	0.45
นักเรียน/ นักศึกษา	2.95	0.30
ธุรกิจส่วนตัว	2.69	0.56
ประมง	2.85	0.31
พนักงานบริษัท	2.99	0.39
อื่น ๆ (ไปตระเวน...)	2.79	0.26

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ
การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8	6.83	0.85	4.29	.00*
ภายในกลุ่ม	380	75.64	0.19		
รวม	388	82.47			

*p < .05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน กับอาชีพ พบว่าประชาชน
ที่มีอาชีพต่างกัน มีมุมมองของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ หรือ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	ค้า ขาย	รับ จ้าง	นัก เรียน/ นัก ศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	ประ มง	พนักงาน บริษัท	อื่น ๆ (โปรด ระบุ...)
		3.20	3.01	2.94	2.81	2.95	2.69	2.85	2.99	2.79
ข้าราชการ										
หรือ										
พนักงาน	3.20	-	0.18	0.26*	0.38*	0.25*	0.50*	0.34	0.20	0.40*
รัฐวิสาห										
กิจ										
เกษตรกร	3.01	-	-	0.07	0.20	0.06	0.32*	0.16	0.02	0.21
กรรม										
ค้าขาย	2.94	-	-	-	0.12*	-0.01	0.24*	0.08	-0.05	0.14
รับจ้าง	2.81	-	-	-	-	-0.13	0.12	-0.04	-0.17	0.01
นักเรียน/ นักศึกษา	2.95	-	-	-	-	-	0.25*	0.09	-0.04	0.15
ธุรกิจ	2.69	-	-	-	-	-	-	-0.16	-0.30*	-0.10
ส่วนตัว										
ประมง	2.85	-	-	-	-	-	-	-	-0.13	0.05
พนักงาน	2.99	-	-	-	-	-	-	-	-	0.19
บริษัท										
อื่น ๆ (โปรด ระบุ...)	2.79	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*p < .05

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมือง หนอง แดกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง แดกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพ อื่น ๆ มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง แดกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง แดกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง แดกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองหนอง แดกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ในมุมมองของประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง ในมุมมองของประชาชน และเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองใน มุมมองของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาล เมืองระนอง จำนวน 19 ชุมชน จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของ ประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอยู่อายุระหว่าง 26-45 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือน เฉลี่ยที่ระหว่าง 5,001-7,000 บาท ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 21 ปีขึ้นไป และประกอบอาชีพ รับจ้าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของ ประชาชน โดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ด้านการเมืองการบริหาร พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินของ เทศบาลเมืองระนองอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเทศบาลดำเนินการ บริหารงานอย่าง โปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน โดยระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการดำเนินงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เทศบาลนำเทคโนโลยีและ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนทุกประเภทให้มีคุณภาพทั้งด้านความเร็ว

ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาคและเป็นธรรม และลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องสำคัญ ๆ เช่น เรื่องการเมือง การเลือกตั้งและสิ่งแวดล้อม

ด้านสังคม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินของเทศบาลเมืองระนองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเทศบาลดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม โดยจัดบุคลากรทางด้านสาธารณสุขประจำศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมา คือ เทศบาลจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ได้อย่างทั่วถึง และลำดับสุดท้าย คือ ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการพัฒนาของเทศบาล

ด้านการศึกษา ประชาชนส่วนใหญ่มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินของเทศบาลเมืองระนองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเทศบาลรณรงค์ให้ประชาชนได้หาความรู้เพิ่มพูนให้กับตนเอง โดยสมัครเข้ารับการศึกษาที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนที่มีอยู่ในพื้นที่ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเทศบาลพัฒนาด้านการศึกษาอย่างจริงจัง และลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลจัดการศึกษาสำหรับเด็กก่อนประถมศึกษาภาคบังคับ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนส่วนใหญ่มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินของเทศบาลเมืองระนองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลมีป้ายบอกชื่อถนน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เทศบาลปรับปรุงขยายระบบจราจร มีเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ชัดเจน โดยเน้นความสะดวก ปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ และลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการดูแลรักษาระบบระบายน้ำ

ด้านวัฒนธรรม ประชาชนส่วนใหญ่มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินของเทศบาลเมืองระนองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเทศบาลส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น นำมาใช้ประโยชน์ต่อวิถีชีวิต และลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนดนตรีสากล และฟิฟงดนตรีไทย

ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ประชาชนส่วนใหญ่มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินของเทศบาลเมืองระนองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเทศบาลส่งเสริมให้เกิดตลาดสร้างบรรยากาศ การซื้อ-ขาย ให้เกิดการหมุนเวียนของเงินในท้องถิ่น เช่น ถนนคน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เทศบาลส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น โดยยึดแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง และลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแหล่งข้อมูลการจัดหางานและจ้างงานให้ประชาชนได้ทราบ

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนส่วนใหญ่มีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินของเทศบาลเมืองระนองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเทศบาลดูแลเรื่องการตั้งวางของบนถนน ทางเท้าให้มีความสะอาด และเป็นระเบียบ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เทศบาลมีรถเก็บถังขยะและบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ เทศบาลสนับสนุนการจัดการขยะด้วยการรีไซเคิล เพื่อลดภาวะโลกร้อน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชน ที่มีเพศ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอาชีพต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชนในงานทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน และรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเทศบาลคล้าย ๆ กัน และต้องการให้มีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแนวทางเดียวกัน หรืออาจมองได้ว่าการบริหารงานของเทศบาลเมืองระนองยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับที่น่าพอใจสูงสุด จึงส่งผลให้คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลที่ดีที่สุด คือ ด้านสังคม โดยเฉพาะเทศบาลดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม โดยจัดบุคลากรทางด้านสาธารณสุขประจำศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากเทศบาลเมืองระนอง มีโรงพยาบาลระนองอยู่ในพื้นที่ และเทศบาลเมืองระนอง ได้จัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเอง คอยให้บริการประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ในเบื้องต้น โดยมีเจ้าหน้าที่และบุคลากร คอยให้บริการประชาชน คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองที่ด้อยรองลงมา คือ ด้านการเมืองการบริหาร โดยเฉพาะเทศบาลดำเนินการบริหารงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน เนื่องจากเทศบาลเมืองระนองเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน เช่น การจัดเวทีประชาคมแผนพัฒนา

เทศบาลเมืองระนอง การเข้าร่วมประชุมสภาเทศบาลเมืองระนอง ส่วนคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชนที่ต่ำสุด คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะเทศบาลสนับสนุนการจัดการขยะด้วยการรีไซเคิล เพื่อลดภาวะโลกร้อน ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลเมืองระนอง เป็นชุมชนเมือง และเป็นเมืองท่องเที่ยว ทำให้เทศบาลเมืองระนองมีปัญหาในเรื่องของจำนวนขยะที่มีปริมาณมากขึ้นเรื่อย ๆ จากประชาชนชาวระนองเอง และจากนักท่องเที่ยว ส่วนเทศบาลเมืองระนองเองยังไม่มีมาตรการสนับสนุน หรือให้ความสำคัญ กับการจัดการขยะด้วยการรีไซเคิล เพื่อลดภาวะโลกร้อน เท่าที่ควร เดินชัด และจริงจัง เช่น การแนะนำ การให้ความรู้แก่ประชาชน ในการคัดแยกขยะ และการจัดการขยะด้วยการรีไซเคิล เพื่อลดภาวะโลกร้อน คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชนที่ต่ำสุดรองลงมา คือด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะเทศบาลประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแหล่งข้อมูลการจัดหางานและจ้างงานให้ประชาชนได้ทราบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของธนาพร เพียรชอบ (2555) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระยะวิค อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระยะวิค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของล้อม แยมสุวรรณรัตน์ (2550) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับของกิติวัฒน์ กัดก้อน และคณะ (2550) ซึ่งศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกัน

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าความสนใจของแต่ละช่วงอายุต่อการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มประชาชน ที่มีอายุ 26-45 ปี มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับประวิทย์ ทองไชย (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า

ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มประชาชน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งขัดแย้งกับ ล้อม แยมสุวรรณรัตน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ อำเภอรบุรี จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มประชาชน ที่มีสถานภาพโสด มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพอื่น ๆ

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีมุมมองต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองจังหวัดระนองแตกต่างกัน ซึ่งกลุ่มประชาชน ที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ซึ่งขัดแย้งกับ ล้อม แยมสุวรรณรัตน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ อำเภอรบุรี จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน พบว่าคุณภาพการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเมืองการบริหาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน พบว่าประชาชน ที่มีเพศ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอาชีพต่างกัน มีมุมมองคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลเมืองระนอง ควรกำหนดมาตรการในการจัดการขยะ การคัดแยกขยะ ด้วยการรีไซเคิล เพื่อลดภาวะโลกร้อน เพื่อแก้ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองระนอง

2. เทศบาลเมืองระนอง ควรเน้นด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแหล่งข้อมูล การจัดหางานและจ้างงานให้ประชาชนได้ทราบ เพื่อเป็นการสนับสนุน และส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

1. ด้านการเมืองการบริหาร เทศบาลเมืองระนอง ควรสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจ การเมือง การเลือกตั้งและสิ่งแวดล้อม

2. ด้านสังคม เทศบาลเมืองระนอง ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการพัฒนาของเทศบาลเมืองระนอง

3. ด้านการศึกษา เทศบาลเมืองระนอง ควรให้ความสำคัญและจัดการศึกษาสำหรับเด็กก่อนประถมศึกษาภาคบังคับให้ครอบคลุม และจริงจัง

4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลเมืองระนอง ควรรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการดูแลรักษาระบบระบายน้ำ

5. ด้านวัฒนธรรม เทศบาลเมืองระนอง ควรส่งเสริมสนับสนุนดนตรีสากล และฟื้นฟูดนตรีไทย

6. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองระนอง ควรเน้นให้การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแหล่งข้อมูลการจัดหางานและจ้างงานให้ประชาชนได้ทราบ

7. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองระนอง สนับสนุนการจัดการขยะด้วยการรีไซเคิล เพื่อลดภาวะโลกร้อน

8. เทศบาลเมืองระนอง ควรปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองให้ดียิ่งขึ้น และอยู่ในระดับที่ดีทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง

9. เทศบาลเมืองระนอง ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง และต่อเนื่องเพื่อจะได้ทราบว่าคุณภาพของการดำเนินอยู่ในระดับใด จะได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และพัฒนา การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีประโยชน์สูงสุดต่อ เทศบาลเมืองระนอง และประชาชนต่อไป

ข้อเสนอเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองระนอง
2. ควรมีการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองระนอง
3. ควรมีการศึกษาคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในเชิงคุณภาพต่อไป

บรรณานุกรม

- กิติวัฒน์ กัดก้อน, บัณฑิต ยศปัญญา และวัฒนา สุราษฎร์มณี. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). *การปกครองท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คงพัชร์ ไชร์ศรี. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จำรอง เงินดี. (2534). *เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตภา วิรเศรษฐ์. (2551). *ศึกษาและเปรียบเทียบระดับคุณภาพ การบริการของไปรษณีย์ไทยกับไปรษณีย์เอกชน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรงค์ดี สีใจเจริญ. (2543). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของ อบต.: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบ้านไร่ จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จูไร ทัพวงษ์ และวิโรจน์ นรารักษ์. (2547). *แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผน*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา การวิเคราะห์โครงการและแผนงาน หน่วยที่ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลียว บุรีภักดี และคณะ. (2551). *ชุดการศึกษาค้นคว้ารายวิชาหลักการพัฒนาและการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา*. เพชรบุรี: สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.

- คุณ ปิ่นเฉลียว. (2544). *บทบาทของหนังสือพิมพ์ต่อกระบวนการกำหนดนโยบาย*. สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ทองเพชร โสหนองบัว. (2542). *องค์การบริหารส่วนตำบลกับการพัฒนางานสาธารณสุข
กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นหนึ่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2540). *ระบบราชการไทยในทศวรรษที่ 21*. ใน *เอกสารประกอบการบรรยาย
วิชา ร.685 สัมมนาการบริหารราชการไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วน
ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง*. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลเมืองระนอง. (2552). *แผนพัฒนาจังหวัดระนอง ประจำปี 2553-2555*. ระนอง: กองวิชาการ
เทศบาลเมืองระนอง.
- _____. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองระนอง พ.ศ. 2556-2560*. ระนอง:
กองวิชาการ เทศบาลเมืองระนอง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2534). *การวางแผน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). (2541). *เอกสารประกอบการอบรมสำนักงานพัฒนาบุคคล
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).
- ชนาพร เพ็ชรขอบ. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลยะวิ๊ก อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ธีรพงษ์ เทียงสมพงษ์. (2551). *โมเดลเชิงสาเหตุของความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสถานี
บริการน้ำมันของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2546). *ทิศทางกรปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศ
เปรียบเทียบ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพมาศ ธีรเวคิน. (2539). *จิตวิทยาสังคมกับชีวิต (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2550). *แนวคิดแนวทางการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: ไร่ไทยเพรส.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2539). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปกรณ์ ปรียากร. (2538). *ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการพัฒนาชนบท หน่วยที่ 1-6 (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประจุม รอดประเสริฐ. (2547). *นโยบายและการวางแผน หลักการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์ (2541).
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประวิทย์ ทองไชย. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ศุคส่อง ตรีบุบผา. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพของการบริการและความภักดีต่อการบริการ. วิทยานิพนธ์นิตยสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการโฆษณา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองชะเชิงเทรา ศึกษากรณีดำเนินงานทะเบียนราษฎร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- พัฒนพงษ์ เลชะโมษ. (2539). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). *การวัดทัศนคติ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวิกา เล่าวันย์ศิริ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*

- ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด. (2550). ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธุรกิจสถานที่พักผ่อนในเมืองพัทยาที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ. *วารสารพาณิชยศาสตร์ปริทัศน์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 3(1), 67-68.
- มณฑนา ปฏิทัศน์. (2542). *ความรู้ ทักษะ เจตคติ และปัญหาในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2534). *การพัฒนาชุมชนจากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบลิ๊อค.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสาธารณะกับแผน. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ 9*. นนทบุรี: สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุ่งกาญจน์ ปูทอง. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ล้อม แยมสุวรรณรัตน์. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลิขิต ชีรเวทิน. (2539). *การเมืองการปกครองไทย (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลลภ รัฐนัตรานนท์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการบริหาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรัช ธีระพันธ์เมธี. (ม.ป.ป.). *การปกครองท้องถิ่น*. ใน *เอกสารเสริมความรู้สำหรับกลุ่มเป้าหมายสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: กองพัฒนาการศึกษาภายนอกโรงเรียน กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). *การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง*. กรุงเทพฯ: โฟรเพซ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- วีระพงษ์ เถลิงจิระวัฒน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิรินันท์ แสงจันทร์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีระพีลัมและไซเท็กซ์.
- สนธยา พลศรี. (2547). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2543). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ซีระป้อมวรรณกรรม.
- สมพร ทองชื่นจิตต์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการด้านประกันสังคม*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2548). *การวางแผนปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพ. (2538). *รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักเขต*. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพ.
- สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). *การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2545). *วัฒนธรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). *สังคมวิทยา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุโท เจริญสุข. (2545). *เกร็ดจิตวิทยาประยุกต์สำหรับครูและนักเรียนครู*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เสนาะ ดิเขาว์. (2546). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อนัน เกตุวงศ์. (2541). *หลักและเทคนิคการวางแผน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อมร รักษาสัตว์ และคณะ. (2543). *ประชาธิปไตยและรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน*. กรุงเทพฯ: การ์ตูนการพิมพ์.

- อรนุช วงษาเวียง. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรุณ รัทธธรรม. (2537). ทฤษฎีองค์การ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติใน
การบริหารการศึกษา หน่วยที่ 2* (หน้า 232-268). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เอกชัย กี่สุพันธ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ในมุมมองของประชาชน

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองต่อไป ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ประการใดทั้งสิ้น ฉะนั้นความจริงใจและข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามของท่านจะช่วยให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์การวิจัย จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน

รุ่งระวี บัวสงค์

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 25 ปี () 26-45 ปี
() 46-60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. () อนุปริญญาตรี/ ปวส.
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

- () โสด () สมรส
() หม้าย () หย่า
() แยกกันอยู่

5. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001-7,000 บาท
() 7,001-10,000 บาท () 10,001-15,000 บาท
() 15,001-20,000 บาท () มากกว่า 20,001 บาท

6. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน (ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองระนอง)

- () ต่ำกว่า 5 ปี () 6-10 ปี
() 11-20 ปี () 21 ปีขึ้นไป

7. อาชีพ

- () ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ () เกษตรกรรม
() ค้าขาย () รับจ้าง
() นักเรียน/ นักศึกษา () ธุรกิจส่วนตัว
() ประมง () พนักงานบริษัท
() อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การดำเนินงาน				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการเมืองการบริหาร					
1. เทศบาลดำเนินการบริหารงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน					
2. เทศบาลนำเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ ทันสมัยมาใช้ในงานบริการประชาชนทุกประเภทให้มี คุณภาพทั้งด้านความเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรม					
3. เทศบาลพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ คุณธรรมและ จริยธรรมในการปฏิบัติราชการ					
4. เทศบาลส่งเสริมกิจการ อปพร., อสม. และ อาสาสมัครต่าง ๆ					
5. เทศบาลสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนเพื่อให้เกิด ความเข้าใจในเรื่องสำคัญ ๆ เช่น เรื่องการเมือง การเลือกตั้งและสิ่งแวดล้อม					
6. เทศบาลเปิดโอกาส และมีการรับฟังความคิดเห็น สาธารณะโดยใช้วิธีประชาพิจารณ์เกี่ยวกับโครงการ หรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชน					
ด้านสังคม					
1. เทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องยาเสพติดในทุกชุมชน					
2. เทศบาลจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ คนพิการและ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนได้อย่างทั่วถึง					

ตอนที่ 2 คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน (ต่อ)
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เทศบาลดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม โดยจัดบุคลากรทางด้านสาธารณสุขประจำศูนย์บริการสาธารณสุข					
4. ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการพัฒนาของเทศบาล					
5. เทศบาลจัดทัศนศึกษาดูงานแก่ตัวแทนชุมชน กลุ่มองค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนในการพัฒนาชุมชน					
ด้านการศึกษา					
1. เทศบาลพัฒนาด้านการศึกษาอย่างจริงจัง					
2. เทศบาลรณรงค์ให้ประชาชนได้หาความรู้เพิ่มวุฒิให้กับตนเอง โดยสมัครเข้ารับการศึกษากับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนที่มีอยู่ในพื้นที่					
3. เทศบาลจัดการศึกษาสำหรับเด็กก่อนประถมศึกษาภาคบังคับ					
4. เทศบาลสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของเยาวชน ทั้งด้านวิชาการ จริยธรรมและการกีฬา					
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1. เทศบาลดูแลถนนลาดยางทุกเส้นทางไม่ให้มีสภาพชำรุด และเป็นอันตรายต่อการใช้รถใช้ถนน					
2. เทศบาลมีป้ายบอกชื่อถนน ชื่อซอยอย่างทั่วถึง					

ตอนที่ 2 คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน (ต่อ)
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เทศบาลปรับปรุงขยายระบบจราจร มีเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ชัดเจนโดยเน้นความสะดวกปลอดภัยเป็นสำคัญ					
4. เทศบาลมีไฟฟ้าบริเวณที่สาธารณะเพียงพอ และการบำรุงรักษา ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. เทศบาลจัดหา ปรับปรุง พัฒนาลighting สาธารณูปโภคให้สมบูรณ์เพียงพอและได้มาตรฐาน					
6. เทศบาลรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการดูแลรักษาระบบระบายน้ำ					
ด้านวัฒนธรรม					
1. เทศบาลส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง					
2. เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านจริยธรรม และการเรียนรู้					
3. เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนดนตรีสากล และพื้นฟูดนตรีไทย					
4. เทศบาลส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นนำมาใช้ประโยชน์ต่อวิถีชีวิต					

ตอนที่ 2 คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน (ต่อ)
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
1. เทศบาลประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวของพื้นที่ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว					
2. เทศบาลจัดฝึกอบรมอาชีพเสริมระยะสั้นในชุมชน					
3. เทศบาลประชาสัมพันธ์ข่าวสารและแหล่งข้อมูลการจัดหางานและจ้างงานให้ประชาชนได้ทราบ					
4. เทศบาลตรวจสอบ ควบคุมดูแลพ่อค้า แม่ค้าและผู้ประกอบการมิให้เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค					
5. เทศบาลส่งเสริมให้เกิดตลาดสร้างบรรยากาศการซื้อขายให้เกิดการหมุนเวียนของเงินในท้องถิ่น เช่น ถนนคนเดิน					
6. เทศบาลส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นโดยยึดแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง					
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
1. เทศบาลจัดสวนสาธารณะให้ประชาชนได้พักผ่อน					
2. เทศบาลให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรณรงค์การปลูกต้นไม้					
3. เทศบาลดูแลเรื่องการจัดวางของบนถนน ทางเท้าให้สะอาด และเป็นระเบียบ					
4. เทศบาลจัดถังขยะแบบเปิด-ปิด ให้บริการอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 2 คุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนองในมุมมองของประชาชน (ต่อ)
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การดำเนินงานของเทศบาลเมืองระนอง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การดำเนินงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. เทศบาลรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเห็น ความสำคัญของการแยกขยะก่อนทิ้งและทิ้งอย่างถูกวิธี ให้เป็นที่เป็นที่					
6. เทศบาลสนับสนุนการจัดการขยะด้วยการรีไซเคิล เพื่อลดภาวะโลกร้อน					
7. เทศบาลมีรถเก็บถังขยะและบุคลากรเพียงพอต่อ การให้บริการ					

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบทุกข้อ