

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ศศิธร ป่วนปั่น

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มกราคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ศศิธร ป่วนปิ่น ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

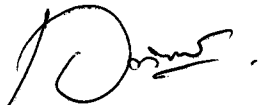
..... กรรมการ

(ดร. โขติสา ขาวสนิท)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 19 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดตาหลวง ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลพุดตาหลวง อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยด้วยดี จากความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาและบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร เป็นที่ปรึกษามาตลอด

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลพุดตาหลวง และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ประโยชน์ที่เกิดจากผลงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบแด่บุพการี และครูอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยด้วยความรัก และเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา คุณค่าของผลงานวิจัยเล่มนี้ขอมอบให้กับการศึกษาการบริหารงานยุคธรรมและสังคม โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว ที่จะก้าวสู่ความเป็นอารยะในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข

ศศิธร ป่วนปิ่น

589200177: สาขาวิชา: การบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรม
และสังคม)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การให้บริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบล/ ชลบุรี

ศศิธร ป่วนปั่น: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี (PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY PLUTALUANG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SATTAHIP DISTRICT, CHONBURI PROVINCE)

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: เอกวิทย์ มณีธร, ร.ด., 93 หน้า, ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาและอาชีพ ประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลพลูตาหลวง จำนวน 35,312 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1973) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติเชิงอนุมาน t-Test และ One - Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) แบ่งเป็นรายด้าน โดยด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ด้านความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) ด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ด้านความสุภาพและเป็นมิตรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง เพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

58920177: MAJOR: JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION; M.POL.SC (JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINIONS/ QUALITY OF SERVICES/ SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION/ CHONBURI.

SASITHORN POUNPAUN: PUBLIC OPINIONS TOWARDS OF SERVICE PROVIDED BY PLUTALUANG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SATTAHIP DISTRICT, CHONBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: EKKAWIT MANEETHORN, PH.D. 93 P. 2017

Research Public Opinion Towards of Service Provided By Plutaluang Sub-district Administrative Organization. A case study of Plutaluang Sub-district Administrative Organization, Sattahip District, Chonburi Province. Sex, age, education and occupation The study population is The sample size was 396 persons. The samples were sampled according to the Yamane formula (1973). The error was at .05. The instrument used for data collection was the questionnaire. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The results of the research revealed that the opinions of the people regarding the services of the Plutaluang Sub-district Administrative Organization showed that the respondents' opinions on the services of the Plutaluang Sub-district Administrative Organization were at a moderate level ($\bar{X} = 3.23$) The level of reliability was at a moderate level ($\bar{X} = 3.38$) The water can be at a moderate level ($\bar{X} = 3.35$) The trust is moderate ($\bar{X} = 3.26$). The level of security was moderate ($\bar{X} = 3.11$) The level of customer satisfaction was moderate ($\bar{X} = 3.04$) The level of friendliness and friendliness were moderate ($\bar{X} = 3.01$) and the understanding and understanding of customers was moderate ($\bar{X} = 2.69$)

The results of the comparison of public opinion on quality of service of Plutaluang Sub-district Administrative Organization classified by sex factor were not significantly different. 0.05 Age, status, occupation, education level Maximum and average monthly income. The satisfaction level was statistically significant at the 0.05 level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดการปกครองท้องถิ่น	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	21
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	26
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ	36
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
กรอบแนวคิดการวิจัย	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การสร้างเครื่องมือวิจัย	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
4 ผลการศึกษาวิจัย.....	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการศึกษา.....	76
อภิปรายผลการศึกษา	79
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	86
ประวัติย่อของผู้วิจัย	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	55
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดและอาชีพ.....	60
3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง ภาพรวม.....	62
4 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการเข้าถึงบริการ.....	63
5 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	63
6 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความสามารถ.....	64
7 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความสุภาพและเป็นมิตร.....	65
8 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความน่าเชื่อถือ.....	65
9 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความไว้วางใจ.....	66
10 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการตอบสนองลูกค้า.....	66
11 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความปลอดภัย.....	67
12 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม.....	67
13 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า.....	68
14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่อความคิดเห็นต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง.....	69
16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง.....	70
17	การเปรียบเทียบสถานภาพการสมรสรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อระดับของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง.....	70
18	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง.....	71
19	การเปรียบเทียบระดับการศึกษารายคู่ที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง.....	72
20	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง.....	73
21	การเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวม	73
22	การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง..	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	27
2	29
3	31
4	34
5	53

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 249 ถึงมาตรา 254 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร พื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดูแลจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ประกอบกับพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 กำหนดให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต้องบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมาย โดยต้องเกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

องค์การบริหารส่วนตำบลพลูดาวหลวงเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลพลูดาวหลวง ซึ่งเป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 5 ตำบล ของอำเภอสังขละบุรี จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากจังหวัด ประมาณ 90 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 54.046 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 33,903 ไร่ ลักษณะที่ตั้งทิศเหนือ ติดกับ ตำบลบางเสร์และตำบลนาจอมเทียนซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญติดกับเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทิศใต้ ติดกับเขตทหารกองทัพเรือ

ทิศตะวันออกติดกับอำเภอบ้านฉางจังหวัดระยองมีลักษณะเป็นพื้นที่เกษตรกรรมทิศตะวันตกติดกับตำบลสัปดาห์พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตทหาร ลักษณะของประชากรที่อาศัยเป็นข้าราชการ ประชากรแฝงหรือย้ายมาจากถิ่นอื่น ประชากรในพื้นที่ การประกอบอาชีพค้าขาย ข้าราชการ การบริการ โรงงาน โรงแรม รับจ้างและเกษตรกรรม จากการที่มีที่ตั้งติดกับเขตที่มีความเจริญ มีหน่วยราชการเป็นจำนวนมาก มีประชากรหนาแน่น องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงมีมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 66 และมาตรา 67 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ซึ่งสามารถแบ่งได้สองประการคือการบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public utility service) และการบริการเฉพาะด้าน (Specific service) การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public utility service) ซึ่งเป็นการบริการให้แก่ประชาชนทั่วไป เป็นการบริการที่กระจายไปทั่วทุกพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงก็สามารถรับบริการได้ เช่น การก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ เป็นต้น การบริการเฉพาะด้าน (Specific service) เป็นการให้การบริการแก่ประชาชนเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้การบริการที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ และงานอนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ซึ่งงานบริการเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการแก่ประชาชน ดังกล่าวประชาชนจะต้องได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ การที่จะทราบได้อย่างไรว่าประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการหรือไม่จะต้องมีการศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่เชื่อถือได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงว่าสามารถให้การบริการงานมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและมีความต้องการที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัปดาห์ จังหวัดชลบุรี ใน 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพและเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มอบให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใช้ประโยชน์ต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลูตาหลวง อำเภอสังขะ จังหวัดชลบุรี ให้ดียิ่งขึ้น

2. เพื่อให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใช้ประโยชน์ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ใน 10 ด้าน ตามแนวคิดของ พาราสุราแมน , เซทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ประกอบด้วย

1. ด้านการเข้าถึงบริการ
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านความสามารถ
4. ด้านความสุภาพและเป็นมิตร
5. ด้านความน่าเชื่อถือ
6. ด้านความไว้วางใจ
7. ด้านการตอบสนองลูกค้า
8. ด้านความปลอดภัย
9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม
10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีจำนวน 35,312 คน

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 396 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนมิถุนายน-พฤศจิกายน 2560 เป็นระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทำนั้น
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงที่มีหน้าที่ให้บริการ ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือก ปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้อผลประโยชน์จากผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับ บริการ
3. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
4. การบริการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง พนักงานส่วนตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงที่มีหน้าที่ให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนมาขอรับบริการที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
5. คุณภาพการบริการ หมายถึง ทักษะคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงผู้มารับบริการที่เป็นผลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงกับระดับการรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับ
6. ด้านการเข้าถึงบริการ หมายถึง การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ง่ายและ ไม่ใช้เวลารอคอยนานจนเกินไป
7. ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย รวมไปถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า
8. ด้านความสามารถ หมายถึง ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงความรู้และทักษะทางด้านการจัดการและการติดต่อบุคคล
9. ด้านความสุภาพและเป็นมิตร หมายถึง การมีมารยาท ความเคารพ ให้เกียรติผู้อื่นจริงใจ และเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล
10. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ
11. ด้านความไว้วางใจ หมายถึง มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

12. ด้านการตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการ ให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน
13. ด้านความปลอดภัย หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง หรือ ข้อกั้งขาใด ๆ
14. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ
15. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เรียนรู้และตระหนักความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

วิชิตฐ์ ทวีเศรษฐ และสุขุม นวลสกุล (2542, หน้า 433) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยรัฐหรือรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองและจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น (Local self government)

เอกวิทย์ มณีธร (2552, หน้า 123) ได้ให้ความหมายการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (Local government) หมายถึง เป็นการบริหารราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐบาลในท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยการบริหารท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีชื่อเรียกต่างกัน เป็นต้นว่า เทศบาล สุขาภิบาล หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น เช่น เคาน์ตี (Counties) และดิสทริคต์ (District) ของอังกฤษ คอมมูน (Communes) ของฝรั่งเศส เทศบาล (Municipalities) 3 ระดับ (ซี, โซว, ซอน) ของญี่ปุ่น และองค์การบริหารส่วนจังหวัดของไทย เป็นต้น โดยราชการบริหารส่วนกลางหรือรัฐบาลในส่วนกลางกระจายอำนาจบางส่วนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนการปกครอง

และการบริหารให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่น ทำให้หน่วยการบริหารท้องถิ่นมีการปกครองตนเอง ในลักษณะที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเป็นอิสระ พอสมควร

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2548 อ้างถึงใน เอกวิทย์ มณีธร, 2552, หน้า 124) ได้สรุปว่า การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง ได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และ ประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการ ปฏิบัติอย่างเหมาะสม กระจายอำนาจจากส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา การตัดสินใจ การตรวจระบบการทำงานและร่วมกัน บูรณะสาธารณณะต่าง ๆ

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2524 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2549, หน้า 2) กล่าวว่า การ ปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ของรัฐและ โดยนัยนี้ก็จะเกิดองค์การทาหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้ เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วิญญู อังคนารักษ์ (2538 อ้างถึงใน สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2539, หน้า 14) ได้ให้ ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและ บริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้งาน ดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดย เหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และ ย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมิงบประมาณของตนเองและอิสระในการบริหารงาน พอสมควร

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชน เป็นหน่วยการปกครองที่มี อำนาจอิสระตามความเหมาะสม มีขอบเขตพอสมควรเป็นหน่วยการปกครองที่มีสิทธิตามกฎหมาย โดยปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือองค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ

ลักษณะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองท้องถิ่น

ชัยยุทธ รัตนปทุมวรรณ (2544, หน้า 2-5) ได้สรุปลักษณะการบริหารราชการส่วน ท้องถิ่น ไว้ดังนี้

ในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีการแบ่งลักษณะการบริหารราชการออกเป็นสามส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ กิจการงานบางประการที่รัฐมอบหมายให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นรับไปบริหารเอง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินปีพุทธศักราช 2534 มาตรา 69 บัญญัติไว้ว่า “ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น”

ลักษณะของการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครองให้ช่วยกันคิดริเริ่มหรือตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของตนนี้ เป็นลักษณะของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ลักษณะนี้ทำให้เกิดมีการปกครองตนเองและความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐตามสมควร เนื่องจากส่วนท้องถิ่นเป็นงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีเจตนาจะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มาก ดังนั้น การจัดรูปแบบของกิจการและบริหารงานต่าง ๆ จึงแตกต่างไปจากการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นหลักกว้าง ๆ นั้น คล้ายคลึงกับรูปแบบการปกครองประเทศ คือให้มีฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 262/2535 ลงวันที่ 11 ธันวาคม 2535 ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. เป็นองค์การที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง ตามหลักการที่บัญญัติไว้ใน

กฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณ รายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยระดับรองของรัฐ

อุทัย หิรัญโต (2523 อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, 2544, หน้า 22-24) กล่าวว่าระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความ เข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ นั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และ ระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อ ชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และ ระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและ ขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษา วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of social affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อย เพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาล แห่งชาติ มีขอบเขตปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดเป้าหมาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง ของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง ในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดย ไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่ กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญ ก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจาก รัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยส่วนร่วม โดยการมีอิสระเต็มที่ที่จะคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์

ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

รูปแบบการบริหารราชการท้องถิ่นไทย

การปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นที่เข้าใจว่า การจะบังเกิดผลดีหรือประโยชน์อย่างแท้จริงในการปกครองตนเอง นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้มีส่วนร่วมในทางการเมืองอย่างแท้จริง รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ทุกประเทศก็จะคำนึงถึงสภาพท้องถิ่นหรือสภาพของชุมชน เป็นหลัก

กรมการปกครอง (2542, หน้า 25) ได้เสนอรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ ได้แก่

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. กรุงเทพมหานคร
5. เมืองพัทยา

จากแนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นข้างต้น ผู้วิจัยสรุปมาใช้ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ คือ

1. การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจในการปกครองท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ ซึ่งจะต้องมีประชาชนเข้าร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนด เสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงทรัพยากรในท้องถิ่น โดยใช้อย่างประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นมีเหตุผลและสาเหตุที่สำคัญ ดังนี้

- 2.1 เหตุผลทางกายภาพหรือลักษณะทางภูมิศาสตร์ ยิ่งประเทศมีขนาดกว้างใหญ่และภูมิประเทศเป็นอุปสรรคขัดขวางการเดินทาง หรือมีการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานในการคมนาคมต่ำ เช่น ถนนหนทางต่าง ๆ ยังไม่ดี รัฐบาลย่อมไม่สามารถจัดบริการจากส่วนกลางให้แก่ชุมชนท้องถิ่นโดยตรงได้อย่างเต็มที่ จึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจปกครองให้ท้องถิ่นดำเนินการได้ด้วยตนเอง

2.2 เหตุผลทางด้านวัฒนธรรมและประชากร สังคมระดับประเทศมักประกอบด้วย ชุมชนย่อย ๆ มีศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ลักษณะเชื้อชาติและจิตตคติความต้องการผิดแผกแตกต่างกันออกไป ถึงแม้ว่าชุมชนเหล่านี้จะอยู่ร่วมกันยอมรับแนวทางการปกครองร่วมกันก็ตาม แต่รัฐบาลก็ยอมรับว่าชุมชนเหล่านี้มีความแตกต่างกัน ไม่อาจกำหนดกฎเกณฑ์ที่กว้าง ๆ หรือ จัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละชุมชนได้โดยทั่วถึง จึงจำเป็นต้องให้ชุมชนท้องถิ่นเหล่านี้มีอำนาจการปกครองตนเองได้ตามความจำเป็น

2.3 เหตุผลทางการบริหาร การที่รัฐบาลจะรวมอำนาจสู่ศูนย์กลางและดำเนินกิจกรรมเองเสียทุกอย่างนั้น ย่อมก่อให้เกิดความไร้เสถียรภาพ เช่นถ้ารัฐบาลกลางต้องรับผิดชอบตัดสินใจเองทุกเรื่อง ไม่ว่าเรื่องเล็กแค่ไหนก็ตามย่อมมีผลเสีย คือไม่มีเวลาเผชิญปัญหาใหญ่ที่ต้องตัดสินใจอย่างรอบคอบได้จึงย่อมจะก่อความไม่พอใจทั้งจากฝ่ายผู้ปฏิบัติและประชาชน ดังนั้นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นจึงเป็นเหตุผลความจำเป็นทางการบริหาร

2.4 เหตุผลทางด้านความต้องการของประชาชน เหตุผลข้อนี้หมายความว่ารัฐบาลกลางย่อมไม่สามารถระหนักถึงข้อเท็จจริงปัญหาและความต้องการของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นได้ด้วยเหตุนี้ การกระจายอำนาจการปกครองให้ท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการเฉพาะเรื่องของตนจึงเป็นสิ่งจำเป็น

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 (โกวิท พวงงาม, 2544, หน้า 170) การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นผลจากกระแสของความต้องการที่จะปฏิรูปการเมืองและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในระดับตำบล หมู่บ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547, หน้า 4-7) ได้เสนอในสารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย เรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ว่าก่อนมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลปีพุทธศักราช 2537 ประเทศไทยมีการจัดระเบียบบริหารราชการในระดับตำบล 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 โดยคณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันท้องที่ ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประชาบาลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้นไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการด้วย ส่วนสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาตำบลซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน

รูปแบบที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกที่ประชาชนในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง คณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวนไม่เกิน 5 คน

รูปแบบที่ 3 สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 275/2509 เป็นการบริหารรูปแบบคณะกรรมการสภาตำบล ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง นอกจากนี้ยังประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คนซึ่งนายอำเภอคัดเลือก 1 คน เป็นกรรมการสภาตำบล และราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คนซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้ง เป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบล โดยตำแหน่งและมีรองประธานกรรมการสภาตำบล 1 คนซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลคัดเลือกจากกรรมการด้วยกัน ในการบริหารสภาตำบลยังมีเลขานุการ 1 คนซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือจากบุคคลภายนอกและมีที่ปรึกษาคือพัฒนากรประจำตำบลนั้น

ต่อมาในปี 2515 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกยุบเลิกไปโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 แต่ยังคงประกาศคณะปฏิวัติดังกล่าวยังคงให้มีสภาตำบลต่อไป จนในปี 2535 จากเหตุการณ์พฤษภาทมิฬ กระแสการปฏิรูปการเมืองก่อตัวขึ้นในปี 2537 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 บังคับใช้สาระสำคัญของพระราชบัญญัติดังกล่าวเป็นการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาแล้วติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ในประกาศให้ระบุชื่อและเขต ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย ต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัตินี้มาจนถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2547, หน้า 12) มาตรา 43 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลปีพุทธศักราช 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น แยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คนในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้านให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คนและในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้านให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

คุณสมบัติของผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. มีชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรในหมู่บ้านของตำบลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกัน ไม่น้อยกว่าหนึ่งปีจนถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง
2. ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษา หรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับสภาตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

3. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามประการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

การสิ้นสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงตามมาตรา 47 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 โดย

1. ถึงคราวออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ตาย
3. ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ

4. ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสามครั้งติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร
 5. มิได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกินหกเดือน
 6. เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นหรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

7. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 47 ทวิ

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีคุณสมบัติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสียหายหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ถ้าสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลผู้นั้นมิได้อุทธรณ์หรือโต้แย้งมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในกำหนดเวลาอุทธรณ์หรือโต้แย้งให้สมาชิกสภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่ครบระยะเวลาอุทธรณ์หรือโต้แย้งดังกล่าว

ในกรณีที่สมาชิกสภาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลผู้ใดสิ้นสุดลงตาม 8 ผู้นั้นอาจอุทธรณ์หรือโต้แย้งมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไปยังนายอำเภอได้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับทราบมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยระบุข้ออุทธรณ์หรือข้อโต้แย้งและข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายประกอบด้วย และให้นายอำเภอสอบสวนและวินิจฉัยให้เสร็จสิ้นภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับคำอุทธรณ์หรือโต้แย้ง คำวินิจฉัยของนายอำเภอให้เป็นที่ที่สุด

9. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสมาชิกสภาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลผู้ใดสิ้นสุดลงตาม 4, 5, 6 หรือ 7 ให้นายอำเภอสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของนายอำเภอให้เป็นที่ที่สุด ในกรณีที่สมาชิกสภาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงตาม 9 พร้อมกันทั้งหมด ให้ถือว่าเป็นการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คนซึ่งเลือกมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ตามมาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 กล่าวคือ

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คนและสามารถแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 1 คน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2547, หน้า 4-7)

คุณสมบัติของผู้ที่จะสมัครเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้ที่จะสมัครเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
2. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
3. ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือเลขานุการหรือที่ปรึกษาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง
4. มีคุณสมบัติที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ
 - 4.1 ถึงคราวออกตามวาระ
 - 4.2 ตาย
 - 4.3 ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ

5. ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 58/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 คือ

5.1 มีอายุต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

5.2 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือยกเว้นเคยเป็น สมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา

5.3 เป็นผู้มีความผิดในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือเลขานุการหรือที่ปรึกษาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

6. กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 64/2 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 คือ

6.1 ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ เว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

6.2 รับเงินหรือประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจนอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับบุคคลใน ธุรกิจการงานตามปกติ

6.3 เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำบทบัญญัติมาตรานี้มิให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวตามวรรคหนึ่งได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ หรือเงินปีพระบรมวงศานุวงศ์ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน และมีให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวตามวรรคหนึ่งรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใดเนื่องจากการดำรงตำแหน่งกรรมการของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สภากลางการบริหารส่วนตำบล หรือสภาท้องถิ่นอื่น หรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็น โดยตำแหน่ง

7. ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้า หรือมาตรา 92 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 คือ

7.1 การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 คือการที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ขอมนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยคณะกรรมการที่นายอำเภอแต่งตั้ง เพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้งจากกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่เสนอ

โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรก เสนอต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 7 วันนับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอกรณีนี้ให้นายอำเภอรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อสั่งให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

7.2 การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 คือนายอำเภอสอบสวนแล้วปรากฏว่ากระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชนของประชาชนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

8. ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

9. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงตาม ข้อ 4 หรือข้อ 5 ให้นายอำเภอสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของนายอำเภอให้เป็นที่สุด

ในระหว่างที่ไม่มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเท่าที่จำเป็นได้เป็นการชั่วคราวจนถึงวันประกาศผลการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

หน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีกรรมมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 กำหนดไว้ดังนี้

2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายก
องค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3. ควบคุมและรับผิดชอบราชการองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปวงและเป็น
ผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายมีสิทธิเข้า
ประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อกับงานในหน้าที่แต่
ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2547, หน้า 22-
23)

1. หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีพุทธศักราช
2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 ปีพุทธศักราช 2552 ดังนี้

1.1 หน้าที่ที่ต้องทำตามมาตรา 66 และมาตรา 67 มีดังนี้

1.1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

1.1.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด
มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.1.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

1.1.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

1.1.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.1.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.1.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ
ท้องถิ่น

1.1.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ
บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

1.2 หน้าที่ที่อาจทำตามมาตรา 68 มีดังนี้

1.2.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

1.2.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

1.2.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

1.2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

1.2.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

1.2.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

1.2.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

1.2.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

1.2.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

1.2.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

1.2.12 การท่องเที่ยว

1.2.13 การผังเมือง

2. หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีพุทธศักราช 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 ปีพุทธศักราช 2549 มาตรา 16 กำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

2.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

2.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

2.4 การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่น ๆ

2.5 การสาธารณสุข

2.6 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

2.7 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

2.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

2.9 การจัดการศึกษา

2.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

2.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

2.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

2.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

- 2.14 การส่งเสริมกีฬา
- 2.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 2.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 2.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 2.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 2.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 2.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 2.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- 2.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.25 การผังเมือง
- 2.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 2.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 2.28 การควบคุมอาคาร
- 2.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 2.31 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมาย ปกครอง” ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทําบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดําเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดําเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups) สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบ การให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไป ยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

การจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล (Anderson, 1989, pp. 19-22 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ที่ในแวดวงวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกเถียงกับมาพอควรว่า แท้จริงนั้นบทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐควรกว้างขวางมากเพียงใด โดยหลักการแล้ว

การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการ จัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการตอบสนองความต้องการ การประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย รับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงาน ภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของ หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีมคืออยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และ มีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ซึ่งฮูด (Hood, 1980 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐ แนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้ บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วย งาน ภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นำเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management tools) อันนับว่าเป็น เครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total quality management: TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่ง ต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงาน ภาครัฐของไทย อย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของ งานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบ การบริหารและการให้ บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบ และบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย

ระบบมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

ระบบมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand international public sector standard management system and outcomes: P.S.O.) คือ ระบบมาตรฐานสากลของ

ประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ เรียกโดยย่อว่า P.S.O. เป็น Innovative Policy หรือ นวัตกรรมใหม่ ในการมีมาตรฐานของภาครัฐการของประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นประเทศแรกของโลกที่จะมีมาตรฐานของภาครัฐการ ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนา P.S.O. เพื่อที่จะยกระดับมาตรฐานของภาครัฐการทั้งระบบ P.S.O. ต่างจาก ISO ตรงที่ ISO เป็นเรื่องจุดภาค เน้นองค์การภาคเอกชนเฉพาะองค์การการให้บริการเฉพาะส่วน มีการประกันคุณภาพและการบริหารคุณภาพ โดยสรุปเป็นเรื่องกำไร ขาดทุน ซึ่งระบบราชการไม่มี และต้องถูกรับรองโดยสถาบันการรับรองมาตรฐานต่างประเทศ (International organization for standardization) P.S.O. เป็นนโยบายสาธารณะ (Public policy) ที่มุ่งให้หน่วยราชการถือเป็นหน้าที่ต้องดำเนินการพัฒนา โดยเน้นสัมฤทธิ์ผลรวมของภาครัฐการทั้งระบบ และการพัฒนา มาตรฐานของผลลัพธ์เน้นผลประโยชน์ของชาติเป็นที่ตั้ง เป้าหมายภาครัฐการเน้น ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) ซึ่งครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือ

1. ความเสมอภาค
2. ความเป็นธรรม
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. สิทธิและเสรีภาพ
5. ความทั่วถึงในการให้บริการ
6. ความพึงพอใจของประชาชน
7. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ
8. ประหยัด
9. ความถูกต้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุกคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

ในฐานะผลรวมของการพัฒนาประเทศ

ลักษณะของ P.S.O.

มาตรฐานสากลภาครัฐ (P.S.O.) เป็นนวัตกรรมใหม่ของประเทศไทย ซึ่งเป็นประเทศแรกในโลกที่มีระบบมาตรฐานการจัดการ และ สัมฤทธิ์ผลภาครัฐ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรก ได้แก่ ระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการ 10 ระบบย่อย ดังนี้

1. ระบบข้อมูล (P.S.O. 1101)
2. ระบบสื่อสาร (P.S.O. 1102)
3. ระบบการตัดสินใจ (P.S.O. 1103)
4. ระบบการพัฒนาบุคลากร (P.S.O. 1104)
5. ระบบการตรวจสอบถ่วงดุลย์ (P.S.O. 1105)

6. ระบบการมีส่วนร่วม (P.S.O. 1106)
7. ระบบการบริการภาคเอกชนแก่ประชาชน (P.S.O. 1107)
8. ระบบการประเมินผล (P.S.O. 1108)
9. ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤติ (P.S.O. 1109)
10. ระบบวัฒนธรรมและจริยวิชาชีพ (P.S.O. 1110)

ส่วนที่สอง ได้แก่ มาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติ คือ ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลลัพธ์
 บั้นปลาย และระบบป้องกันผลลัพธ์บั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา (P.S.O. 2101)

ข้าราชการได้อะไรจากมาตรฐาน P.S.O.

1. ได้รับความศรัทธาจากประชาชน
2. ภูมิใจในศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการ
3. มีความสามัคคีจากการทำงานเป็นทีม
4. เข้าใจงานอื่น ๆ ในหน่วยงานได้ดีกว่าเดิม
5. ลดภาระงาน ไม่ต้องอธิบายขั้นตอนมาก
6. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและกาวิจารณ์
7. มีความสนุกสนาน และผ่อนคลายในการทำงาน
8. ได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง
9. มีความกระตือรือร้นในการเพิ่มพูนความรู้
10. ใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาและประชาชนมากขึ้น

ประชาชนได้อะไรจากมาตรฐาน P.S.O.

การที่หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานอย่างมีมาตรฐานและมีผลการปฏิบัติที่มี มาตรฐาน
 ย่อมสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการซึ่ง อาจกล่าวได้ว่า
 ประชาชนจะได้รับหลักประกันคุณภาพของบริการภาครัฐในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึงของบริการสาธารณะ
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ความประหยัดทั้งของภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการ
8. คุณภาพและความถูกต้องของบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
9. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุกและ

10. คุณภาพชีวิตของประชาชน โดยส่วนร่วม

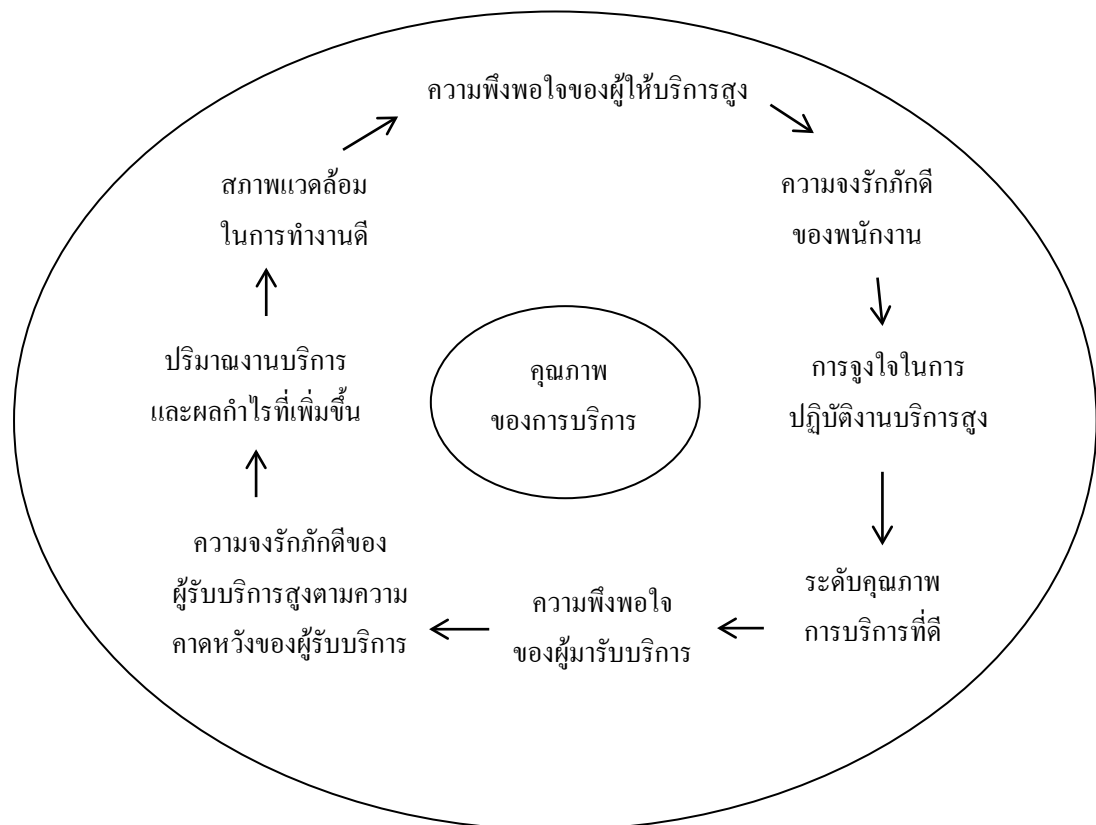
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค

ในธุรกิจบริการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อกำหนดการบริการที่ตรงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ เป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป

โอลิเวอร์ (Oliver, 1980) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง การแสดง ออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของผู้รับบริการ (Kotler, 1994)

นอกจากนี้ เฟซิโกวา (Fecikova, 2004) ได้นำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ เมื่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจจะก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ดังที่แสดงใน “ วงจรความพึงพอใจในงานบริการ ”



ภาพที่ 1 วงจรความสำเร็จในงานบริการ (Fecikova, 2004, p. 59)

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กลุ่มบุคคลหนึ่ง การบริการไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ และการบริการต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Kotler, 1994)

การบริการมีลักษณะเฉพาะด้านที่มีความแตกต่างจากสินค้า 4 ประการ ผู้บริหารธุรกิจบริการต้องมีความเข้าใจความแตกต่างดังกล่าว เพราะมีความสำคัญต่อการออกแบบ โปรแกรมทางการตลาดให้รองรับกับลักษณะเฉพาะด้านของการบริการ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (Kotler, 1994)

1. การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability) ระดับคุณภาพการบริการเปลี่ยนแปลงตามผู้ให้บริการ เวลา หรือสถานที่ ทำให้คุณภาพการบริการที่มีความสม่ำเสมอเกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับ เนื่องจากการรับรู้หรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การผลิตและการบริโภคงานบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่สามารถผลิตเพื่อจัดเก็บไว้รอการจำหน่ายได้เหมือนสินค้า นอกจากนี้ผู้มารับบริการจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. ไม่สามารถเก็บรักษาการบริการไว้ได้ (Perishability) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการไม่สามารถเก็บรักษางานบริการเพื่อนำมาใช้ภายหลังได้ ส่งผลต่อช่วงเวลาที่มียูกค้าจำนวนน้อยหรือไม่มีลูกค้า ธุรกิจงานบริการจึงเสียโอกาสในการทำงานเป็นอย่างมาก

4. การบริการไม่มีตัวตน (Intangibility) กล่าวคือ การบริการเป็นนามธรรมไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสใด ๆ ได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังการรับบริการ แต่การประเมินผลการวัดคุณภาพการบริการจะต้องกำหนดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ให้บริการ เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

คุณภาพการบริการ

รัช และ โอลิเวอร์ (Rust & Oliver, 1994) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ เป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่าลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผล โดยมีแนวความคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวความคิดประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ และคุณค่าของลูกค้า พาราสุราแมน เซทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการ ผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ

4. ความสุภาพเป็นมิตรบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ

ในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

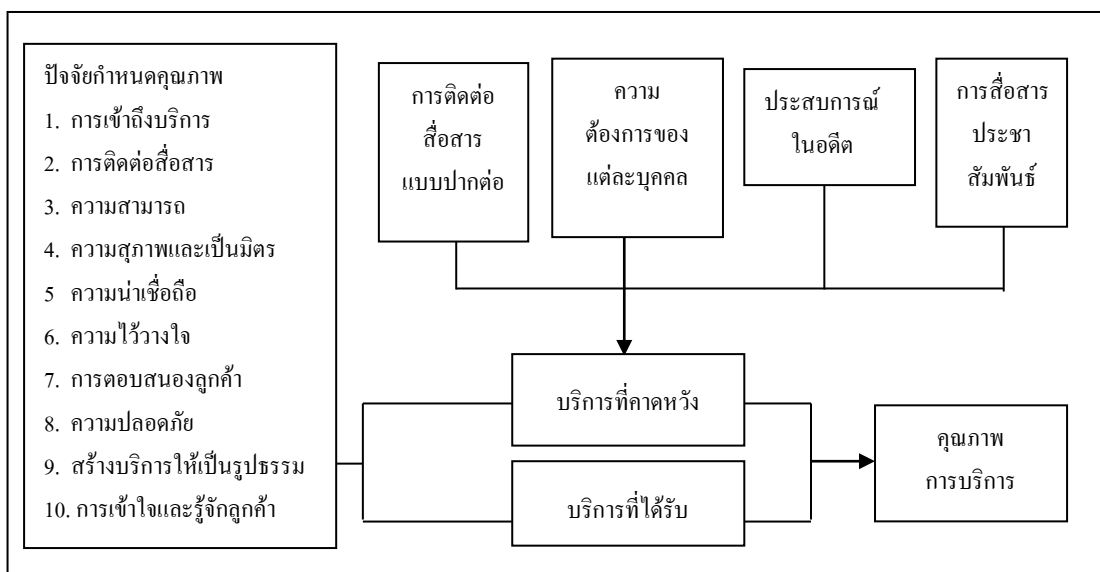
7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัยบริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ

9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 2 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 41 - 50)

ต่อมาในการวิจัยในปี 1988 พาราสุราแมน เซทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างไว้ 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) ความสุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988) เมื่อคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับ

และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1989)

การรับรู้บริการที่มีคุณภาพของผู้มารับบริการ

การรับรู้บริการที่มีคุณภาพ (Perceived service) เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลได้รับการเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความหมายข้อมูลเพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมาย หรือหมายถึงกระบวนการความเข้าใจ (การเปิดรับ) ของบุคคล

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p. 41) ได้เสนอโมเดลการรับรู้คุณภาพ (Model of perceived quality) ดังแสดงในภาพที่ 2 - 2 กล่าวคือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ หรือคุณภาพที่ได้รับจากประสบการณ์อาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน (Two basic quality dimensions)

ได้แก่ 1. ให้บริการอะไร (What - Functional quality of the process)

2. ให้บริการอย่างไร (How - Technical of the outcome)

การรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมไม่เพียงเกิดจากการปฏิบัติ แต่เกิดจากการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองด้วย โดยคุณภาพที่คาดหวังเกิดจากการสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ คำพูดปากต่อปากประสบการณ์ในอดีตและความจำเป็นของลูกค้า

การที่ลูกค้าสามารถรับรู้ว่าคุณภาพการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (Expected quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (Experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) ที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการดังนี้ (Gronroos, 1990) คือ

1. ความชำนาญในวิชาชีพและทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill)

ผู้มารับบริการสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้มารับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการใส่ใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ ด้วยท่าที่เป็นมิตร และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันที่

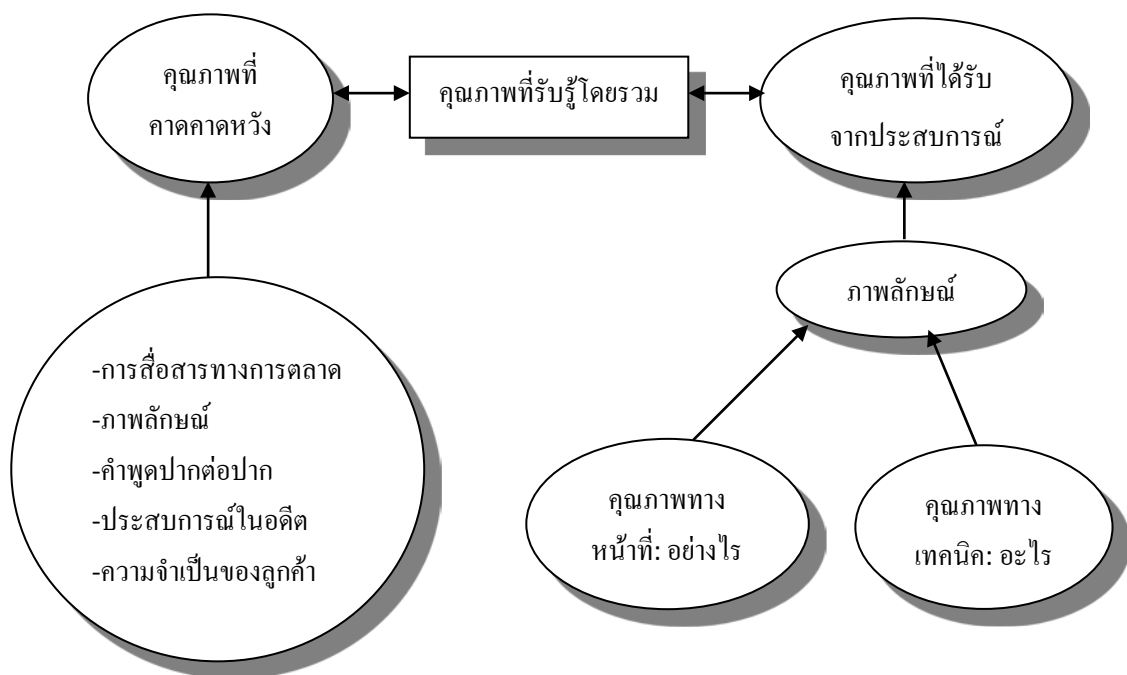
3. ความสะดวกและความยืดหยุ่นในการเข้าไปใช้บริการ (Accessibility and flexibility)

ผู้มารับบริการจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงาน เวลาที่ให้บริการ และระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเต็มที่

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้มารับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recover) ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้รวดเร็ว สามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้มารับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการอย่างเหมาะสมและมีจริยธรรมโดยตลอด



ภาพที่ 3 โมเดลการรับรู้คุณภาพ (A model of perceived quality) (Gronroos, 1990)

การประเมินคุณภาพของการบริการ

Gronroos (1990) อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected quality) และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced quality) โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง (Expected quality) กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทรูปนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมดก็จะทำให้ได้ผลสรุปเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ (PSQ) นั่นเองถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวพบว่าคุณภาพที่เกิด

จากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ใช่ออย่างที่คาดหวัง

พัชรารัตน์ ปัญญาวุฒิไกร (2545) รายงานเรื่อง การสร้างแบบประเมินการรับรู้คุณภาพงานบริการในร้านยา (PCPSQ) มุมมองของผู้รับบริการเป็นการวิจัยเชิงวิธีการ (Methodological research) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ 1. การสร้างเครื่องมือ 2. การทบทวนข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 3. การทดสอบเครื่องมือขั้นต้นในกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กและ 4. การทดสอบเครื่องมือในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่แบบประเมินฉบับร่างประกอบด้วย 150 ข้อสร้างขึ้น โดยอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์และพูดคุยกับผู้รับบริการที่ร้านยา 100 รายและทฤษฎีของ Donabedian's, SERVQUAL และการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบประเมิน 150 ข้อประกอบด้วยการประเมิน 3 ด้านคือ ด้านกายภาพ 60 ข้อ ด้านกระบวนการ 71 ข้อและด้านผลลัพธ์ 19 ข้อคำตอบในแต่ละข้อคำถามมีตัวเลือกเป็นเส้นคะแนนต่อเนื่องจาก 0 – 10 สะท้อนความคิดเห็นของผู้ตอบข้อสุดท้ายเป็นการให้คะแนนประเมินความพอใจโดยรวมหลังจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงทางเนื้อหาของเครื่องมือแล้วทำการทดสอบขั้นต้นเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง 231 รายผลจากการทดสอบได้ปรับลดข้อคำถามเหลือ 100 ข้อประกอบด้วยข้อคำถาม 37, 48, และ 15 ข้อในแต่ละด้านตามลำดับการทดสอบเครื่องมือขั้นสุดท้ายเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง 1,950 รายจากผู้รับบริการของร้านยา 39 ร้าน ๆ ละ 50 รายการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยวิธีแกนหลัก(Principal axis factoring) และหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมแหลม (Obliquin rotation) ส่วนการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือใช้ค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาและยืนยันผลโดยการวิเคราะห์แบบแบ่งกลุ่มผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้เครื่องมือ PCPSQ ที่ปรับเหลือ 30 ข้อจำแนกการประเมินเป็น 6 ด้านคือ 1. การประเมินด้านกายภาพ 3 ข้อ 2. การประเมินด้านกระบวนการผู้ให้บริการ 8 ข้อ 3. การประเมินด้านกระบวนการ – การปรึกษาแนะนำ 5 ข้อ 4. การประเมินด้านกระบวนการ – ผลิตยา 5 ข้อ 5. การประเมินด้านกระบวนการ – ความเข้าใจในโรคและการดูแลตนเอง 4 ข้อและ 6. การประเมินด้านผลลัพธ์ 5 ข้อเครื่องมือ PCPSQ 30 ข้อได้รับการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างและมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ในช่วง 0.6970-0.8860 จึงสามารถยืนยันถึงความตรงและความเที่ยงในเบื้องต้นของแบบประเมินการรับรู้คุณภาพงานบริการในร้านยา (PCPSQ) ตามมุมมองของผู้รับบริการ

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ

พาราสุแทน เซทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงใดข้อสรุปที่น่าสนใจอีกหนึ่งประการคือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่

สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจของการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั่นเอง

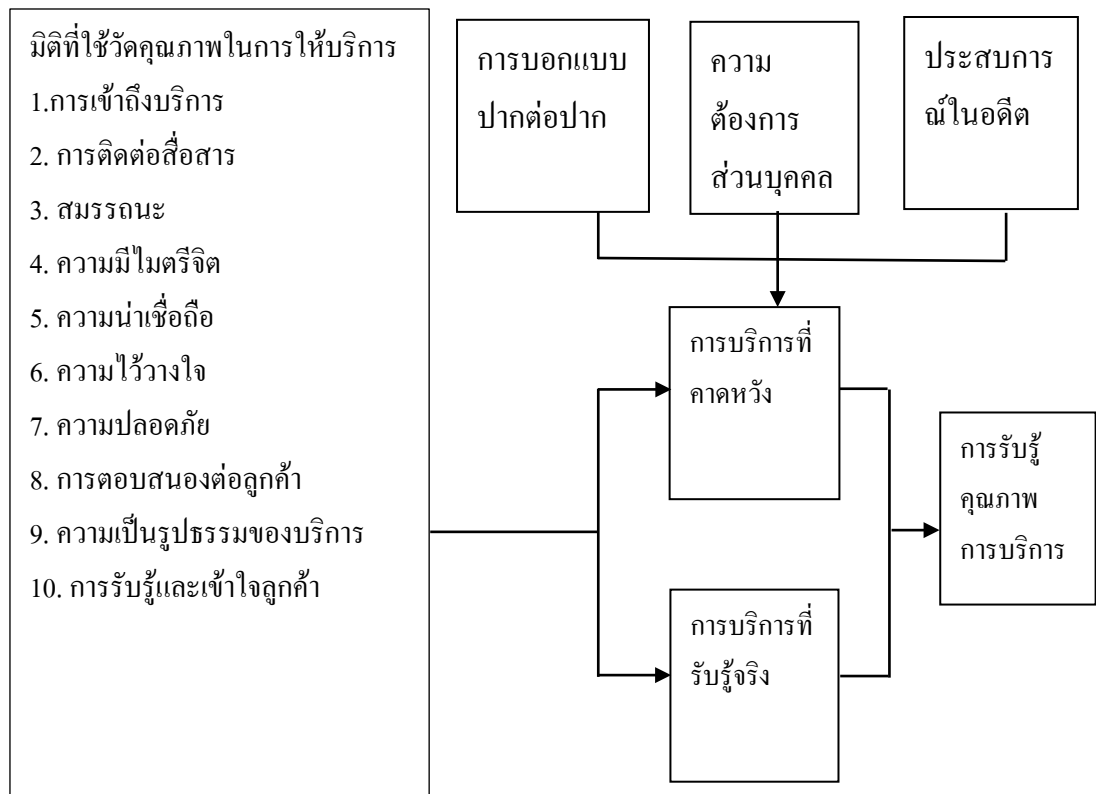
เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการหรือเรียกว่า SERVQUAL ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นได้แก่ผลงานของ พาราสุแทน เซทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าพร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ พาราสุแทน เซทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งระยะของการทำวิจัยออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่งและนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบของคุณภาพบริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการวิจัยต่อจนกระทั่งได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้วิจัยเชิงประจักษ์ต่อจากระยะที่ 2 แต่ครั้งนี้มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้นซึ่งมีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอนเริ่มต้นด้วยการทำวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการแล้วนำผลวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกันโดยการทำสนทนากลุ่มกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้บริหารและสุดท้ายทำการสำรวจทุก ๆ กลุ่มอีกครั้งใน 6 ประเภทงานบริการคืองานบริการซ่อมบำรุงงานบริการบัตรเครดิตงานบริการประกันภัยงานบริการโทรศัพท์ทางไกลงานบริการธนาคารสาขาย่อยและงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 วิจัยเชิงสำรวจมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการและได้นำการศึกษาวิจัยทั้ง 4 ระยะมาสร้างเป็นแบบสอบถามเรียกว่าศึกษาวิจัย SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 ด้านคือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) และความเข้าใจ (Empathy) ในระยะเริ่มแรก พาราสุแทน เซทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 มิติ ดังภาพที่



ภาพที่ 4 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ

มิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 มิติสามารถให้ความหมายของมิติหรือมุมมองคุณภาพการให้บริการได้ดังนี้

มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกง่ายและไม่ใช้เวลารอคอยนานจนเกินไป

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมายรวมถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า

มิติที่ 3 สมรรถนะ (Competence) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงความรู้และทักษะทางด้านการจัดการและการติดต่อบุคคล

มิติที่ 4 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) การมีมารยาทความเคารพให้เกียรติผู้อื่นจริงใจและเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นความน่าเชื่อถือความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) การให้บริการที่ปราศจากอันตรายความเสี่ยงหรือข้อกังขาใด ๆ

มิติที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นสถานที่บุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือ

มิติที่ 10 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้าเรียนรู้และตระหนักความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน

ต่อมาภายหลังตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ได้มีการทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่มคำตอบจากการสัมภาษณ์ได้ 97 คำตอบได้ทำการจัดกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการโดยแบบวัด SERVQUAL ได้ถูกแบ่งออกโดย 2 ส่วนหลักคือส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในการบริการจากองค์กรหรือหน่วยงานและส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังการได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในการบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในการบริการและถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าวได้นำหลักทฤษฎีเพื่อใช้ในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่ามีติของคุณภาพการให้บริการ 7 มิติได้แก่สมรรถนะ (Competence) ความมีไมตรีจิต (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding' knowing the customer) มีความสัมพันธ์กันและสามารถรวมเป็นมิติใหม่ได้ 2 มิติ การประกันคุณภาพ (Assurance) และความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ส่วนมิติของคุณภาพการให้บริการ 3 มิติที่เหลือยังคงเดิมดังภาพที่ 3

ตัวแบบคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลักดังนี้ (Parasuramam, Ziethaml, & Berry, 1988)

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่นสถานที่บุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย

และความตั้งใจจากผู้ให้บริการบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการบริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อมและเต็มใจยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทีที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การประกันคุณภาพ (Assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถามครอบคลุมทั้ง 5 มิติ ข้างต้นแบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถามว่าลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันว่าบริการที่ได้รับไปนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรกแสดงว่าคุณภาพการให้บริการไม่ดีพอแต่ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวังหรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้แสดงว่าคุณภาพการให้บริการดีหรือดีมาก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความหมายของความไว้วางใจ

มัวร์แมน เดสปาน และซัลแมน (Moorman, Deshpande, & Zaltman, 1992) กล่าวว่า ความไว้วางใจคือความเต็มใจที่จะ วางใจต่อหุ้นส่วนการแลกเปลี่ยนของคนคนหนึ่งด้วยความเชื่อมั่นซึ่งมีกรอบแนวคิดคือการรับรู้ว่า ผู้บริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรธุรกิจด้วยความสนใจอย่างที่สุดในระหว่างการใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการคือความ น่าเชื่อถือมากที่สุดและมีความซื่อสัตย์จริงใจอย่างสูง

สเตอร์น (Stern, 1997) กล่าวว่าความไว้วางใจคือพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารใน การให้บริการแก่ลูกค้าองค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจ ลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 5 C ได้แก่

1. การสื่อสาร (Communication): Self-disclosure and sympathetic listening พนักงานควรจะสื่อสารกับลูกค้าในลักษณะที่ทำให้ลูกค้าอบอุ่นใจได้พนักงานควรแสดงความเปิดเผย จริงใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเต็มใจแสดงความรู้สึกและความคิดร่วมกัน
2. ความใส่ใจและการให้ (Caring and giving) ความเอาใจใส่และความพร้อมที่จะให้นั้น กลายเป็นคุณสมบัติของความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่ประกอบด้วยความเอื้ออาทรความอบอุ่นและความรู้สึกปกป้องซึ่งมีผลให้ลูกค้ารู้สึกดี
3. การให้ข้อผูกมัด (Commitment) ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าองค์กรควรจะยอมเสียผลประโยชน์ เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
4. การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) ความเอาใจใส่ลูกค้าจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะดวกสบาย
5. การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict resolution) และการไว้วางใจ (Trust) ถ้าองค์กรสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจได้จะดีกว่าการที่องค์กรต้องแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งกับลูกค้า นั่นคือองค์กรควรจะแสดงความรับผิดชอบด้วยการออกตัวไว้ก่อนว่าถ้าลูกค้าพบสิ่งใดที่สงสัยหรือไม่ชอบใจในสินค้าและบริการที่ลูกค้าคิดว่าตนจะเสียเปรียบขอให้ลูกค้ารีบถามเพื่อให้พนักงานได้รับชี้แจงโดยเร็วก่อนที่ลูกค้าจะรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจในสินค้าและบริการพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับลูกค้าวิธีการสร้างความไว้วางใจ

โทม (Thom, 2004) ได้นิยามความเชื่อถือไว้วางใจไว้ว่าการเต็มใจหรือยินยอมให้ผู้ที่ได้รับความ เชื่อถือไว้วางใจทำในสิ่งที่ผู้ที่เชื่อถือไว้วางใจสามารถช่วยเหลือตนเองหรือทำเองได้

ดังนั้นสรุปได้ว่าความไว้วางใจ หมายถึงการเต็มใจยินยอมหรือเชื่อมั่นของผู้ที่ไว้วางใจต่อผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในลักษณะความสัมพันธ์ที่จะดำเนินต่อไปในการที่จะให้ผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์และไม่เอาใจเอาเปรียบผู้ที่ไว้วางใจซึ่งไม่สามารถทำเองได้

พจน์ สุขศรีเมือง (2556) กล่าวว่า ผลจากการได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าผู้บริโภค นอกจาก จะสามารถทำการขายสินค้าและบริการได้แล้วยังสามารถสร้างความภักดีต่อสินค้า และบริการให้เกิดขึ้นกับตัวผู้บริโภคได้ซึ่งทุกวันนี้ผู้บริโภคมีความระมัดระวังในการเลือกบริโภคมากขึ้นและได้เสนอ 7 วิธี ที่จะสร้างความไว้นี้เชื่อใจในตัวสินค้า และบริการให้กับผู้บริโภคดังนี้

1. ใช้การรับรองจากลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้วมีความพึงพอใจประทับใจให้เป็นประโยชน์ เพราะโดยปกติแล้วผู้บริโภคมักจะเชื่อในสิ่งที่ผู้บริโภคด้วยกันเองบอกหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับตัว สินค้า, บริการมากกว่าที่จะเชื่อคำโฆษณาของเจ้าของสินค้า

2. ควรทำการส่งเสริมให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจในตัวสินค้าไปให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าบริการ (Review) ตามเว็บไซต์ต่าง ๆ เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะชอบอ่านรีวิวความคิดเห็นผู้บริโภคที่มีประสบการณ์กับสินค้าบริการเหล่านั้นมาก่อนเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจซื้อ

3. เข้าไปสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายผ่านทาง Social Media ต่าง ๆ อย่างเช่น Facebook Twitter ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถที่จะสร้างความน่าเชื่อถือได้ในระยะยาวอย่างค่อย ๆ เป็นค่อย ๆ ไป

4. มีนโยบายส่วนบุคคล (Privacy policy) ผู้บริโภคโดยมากยังมีความกังวลเรื่องการให้ข้อมูล ส่วนตัวของพวกเขาอยู่โดยเฉพาะหากมีการขายสินค้าบริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์และมีส่วนที่จะต้อง ให้ข้อมูลส่วนตัวด้วยแล้วการมีนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้บริโภคที่จะตัดสินใจซื้อ วางใจมากขึ้น

5. เข้าไปแก้ปัญหาทันทีเมื่อเกิดวิกฤต บางครั้งเมื่อสินค้าบริการอยู่ท่ามกลางวิกฤตความศรัทธาอย่าปล่อยให้เวลาทำลายความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการจากเหตุการณ์นั้น ๆ ควรเข้าไปแก้ไขปัญหาแสดงความรับผิดชอบอย่างรวดเร็วที่สุด โดยแสดงให้เห็น ลูกค้าหรือผู้บริโภค เห็นว่าสินค้า และบริการของคุณเชื่อถือได้

6. สร้างความรู้สึกให้กับลูกค้าว่าบริการของคุณมีตัวตน โปร่งใส เข้าถึงได้เมื่อเกิดปัญหาสามารถสื่อสารได้ตลอดเวลาหากเกิดปัญหาในตัวสินค้า และบริการ

7. ทำสิ่งที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าหรือผู้บริโภคให้ได้อย่างที่ไว้คำมั่นสัญญาไว้ เพราะหากไม่ เป็นเช่นนั้นแล้วก็ยากที่จะเรียกความไว้วางใจความน่าเชื่อถืออันนั้นกลับมาองค์ประกอบของความไว้วางใจ

เรน่า และเรน่า (Reina & Reina, 1999) ซึ่งได้กำหนดไว้ว่าความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้นั้นประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence trust) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการกระทำสิ่งที่จำเป็นต่อการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะในงานที่เฉพาะเจาะจงหรืองานที่มีความสลับซับซ้อนในการผสมผสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน รวมถึงความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ และการช่วยให้ผู้อื่นสามารถทำงานของเขาได้โดยพฤติกรรมที่สามารถ ช่วยสร้างและรักษาความไว้วางใจในศักยภาพ ได้แก่ การที่บุคคลมีความรู้

ความเชี่ยวชาญและมี ความสามารถ มีความยุติธรรม สามารถเข้าใจและรับรู้ถึงศักยภาพของผู้อื่น ได้ และสามารถช่วยให้ผู้อื่น เกิดทักษะความชำนาญในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้

2. ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication trust) คือ การที่บุคคลมีการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันและกันอย่างคงที่และสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้การทำงานนั้นดำเนินไปหรือ มีความก้าวหน้า และมีผลต่อความสามารถในการผลิตงานและผลกำไรอีกด้วย โดยพฤติกรรมที่ สนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน โดย การพูดในสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง มีการยอมรับความผิดพลาด มีการให้และรับข้อมูล ป้อนกลับ การรักษาความลับ มีการชี้แจงถึงความมีเจตนาที่ดี

3. ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual trust) คือ การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ พูดไว้ว่าจะกระทำซึ่งการกระทำในสิ่งที่ได้พูดไว้นี้จะก่อให้เกิดการผลผลิตความพร้อมที่จะ ให้บริการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความใส่ใจในการมีส่วนร่วมหรือง่ายต่อการสื่อสารกลับ เมื่อมีการ สัญญาไว้ ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญานี้เกี่ยวข้องกับการรักษาความคิดเห็น ความตั้ง มั่นในความ ซื่อสัตย์และการแสดงพฤติกรรมอย่างคงที่ ความเชื่อมั่นในความตั้งใจ ความแน่นอน และความเชื่อมั่น ของบุคคลในความซื่อสัตย์รักภักดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา ในการทำงาน โดย พฤติกรรมที่นำไปสู่ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา ได้แก่ การที่บุคคลมีการ บริหารจัดการความ คาดหวัง มีการสร้างสิ่งยึดเหนี่ยวทางใจ มีการให้อำนาจอย่างเหมาะสม มีความ ใฝ่ใจ มีการแสดง ความเห็นด้วยอย่างตรงไปตรงมา มีความคงเส้นคงวาและความแน่นอนในการ กระทำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับความตั้งใจในการใช้บริการ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยระหว่างความไว้วางใจกับความตั้งใจในการใช้บริการจะ พบว่าความไว้วางใจของผู้บริโภค เป็นหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อและการใช้ บริการได้ อย่างงานวิจัยของ วราพร วรเนตร (2555) รายงานว่าผู้บริโภคการรับรู้ความเสี่ยงและ ความไว้วางใจ ในการซื้อประกันภัยผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อและใช้บริการ ของผู้บริโภค สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรินธิต ยางกรวงศ์ (2555) ผลการวิจัยพบว่า เมื่อผู้บริโภค เกิดความ ไว้วางใจและความพึงพอใจในสินค้าและบริการจะส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้า และบริการ รวมถึงการกลับมาซื้อและใช้บริการซ้ำ นอกจากนี้ สุชาติ ธนะสุนทร (2553) พบว่า ความตั้งใจซื้อและ ใช้บริการและความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการชอของผู้บริโภคโดยตรง โดยความไว้วางใจมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อเฉพาะผู้ใช้ตราสินค้าไทยการรับรู้ความสามารถ ในการควบคุมพฤติกรรมมี อิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการซื้อเฉพาะกลุ่มผู้ใช้สินค้าตราของ ไทย และต่างชาติซึ่งความตั้งใจซื้อ และใช้บริการได้รับอิทธิพลจากความไว้วางใจและความพึงพอใจ

สำหรับ มีนา อ่องบางน้อย (2555) ที่ศึกษาถึงความตั้งใจใช้บริการ โรงแรม พบว่า การที่ลูกค้า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและไว้วางใจในความปลอดภัยและชื่อเสียงของ โรงแรมจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยว

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความไว้วางใจ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยระหว่างคุณภาพการบริการและความไว้วางใจในการ บริการพบรายงานของ สักคีดา ศิริภัทร โสภณ และปาร์ย์ทิพย์ ธนาภิกุลตานนท์ (2555) ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจากสถานบริการทางการแพทย์มีผลต่อการสร้างความ มั่นใจ ความไว้วางใจและความภักดีของผู้ใช้บริการได้ และ อรชันทนพร วิทยวราวัฒน์ (2556) รายงานว่า กระบวนการให้บริการและคุณภาพของการบริการมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของ ลูกค้าที่มีต่อ ศูนย์บริการรถยนต์ฟอร์ดในเขตกรุงเทพมหานครและปัจจัยด้านตราสินค้าของ ศูนย์บริการรถยนต์ ฟอร์ดด้านภาพลักษณ์ของตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของลูกค้า ที่มีต่อศูนย์บริการ รถยนต์ฟอร์ดในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ทานิกา (Thanika, 2004) รายงานเรื่องการรับรู้คุณภาพบริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยว นานาชาติที่มาใช้บริการ โรงแรม ใน สาธารณรัฐมอริเชียส โดยใช้เครื่องมือที่พัฒนาจาก SERVQUAL ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยว จากนานาชาติให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

1. ความน่าสนใจในการ ตกแต่งห้องพัก (Room attractiveness and décor factors)
 2. ลักษณะภายนอกของพนักงาน และความถูกต้องแม่นยำ (Staff outlook and accuracy factors)
 3. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจได้ (Reliability factors)
 4. สภาพโดยรอบของ โรงแรมและสิ่งแวดล้อม (Hotel surroundings and environment factors) และคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้านยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความไว้วางใจและ พฤติกรรมในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวจากนานาชาติ และ Jiju (2004) ประเมินคุณภาพบริการ ของบริษัทท่องเที่ยวในเครือในประเทศอังกฤษพบว่า การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดและการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) เป็นปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุดซึ่งการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) จะส่งผล ต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจที่มีต่อบริษัทท่องเที่ยวในเครือใน ระดับมาก
- จากการศึกษาแนวคิดตัวแบบคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ที่ประกอบด้วย 5 มิติของ พาราสุแมน ซิทาม และเบอร์รี่ (Parasuramam, Ziehaml, & Berry, 1988) ที่เกิดจากการ เหน็บการประเมินคุณภาพของการบริการ 10 ด้าน ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ (Access) การ ติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถ (Competence) ความสุภาพเป็นมิตร (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ความปลอดภัย (Security) สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) และ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) ผู้วิจัยจึงเลือกเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านมาศึกษา

ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลพลูตาหลวง ซึ่งเป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 5 ตำบล ของอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากตัวจังหวัด ประมาณ 90 กิโลเมตร โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง มีพื้นที่ประมาณ 54.046 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 33,903 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง มีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขา สูงต่ำสลับซับซ้อน ล้อมรอบ ทำให้พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเนินและที่ราบลุ่มสลับกันไป ทิศใต้มีพื้นที่ติดทะเล ซึ่งเป็นเขตทหาร

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลบางเสร่ และตำบลนาจอมเทียน

ทิศใต้ ติดกับ เขตทหาร

ทิศตะวันออก ติดกับ อำเภอบ้านฉาง

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลสัตหีบ

ประชากร

มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 35,312 คน ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านพลูตาหลวง

หมู่ที่ 2 บ้านชลด

หมู่ที่ 3 บ้านคลองไผ่

หมู่ที่ 4 บ้านคลองพลูตาหลวง

หมู่ที่ 5 บ้านเขาบายศรี

หมู่ที่ 6 บ้านเขาตะแบก

หมู่ที่ 7 บ้านหนองหญ้าน้อย (อยู่ใน อบต. บางส่วน)

หมู่ที่ 8 บ้านหนองหญ้า

ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล และการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีส่วนราชการใน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป

- 1.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบ งานด้านธุรการ งานอำนวยความสะดวก ข่าวสาร งานรัฐพิธีงานเลือกตั้ง และงานเลขานุการทั่วไป
- 1.2 งานกิจการสภา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานด้านกิจการสภา งานประชุมสภา งานเลือกตั้ง
- 1.3 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล งานพัฒนาบุคลากร งานสวัสดิการสิทธิและผลประโยชน์ งานทะเบียนประวัติ
- 1.4 งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่รับผิดชอบด้านกฎหมายและนิติกรรมการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง ร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ระเบียบการคลังและข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ฝ่ายนโยบายและแผน

- 2.1 งานนโยบายและแผนพัฒนา มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนโยบายและแผนงานพิธีการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนโยบายผู้บริหาร
- 2.2 งานวิชาการและงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านวิชาการ งบประมาณ ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของ อบต. งานจดทะเบียนพาณิชย์
- 2.3 งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ข้อมูลและประชาสัมพันธ์
- 2.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศด้านอำนวยความสะดวก และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานช่วยเหลือ งานฟื้นฟูและกู้ภัย

3. ฝ่ายเทศกิจ

ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การควบคุม ตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคง ปฏิบัติงานด้านมวลชนต่าง ๆ ตรวจสอบและจัดระเบียบ หาบเร่ แผงลอย

กองคลัง หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบในสำคัญฎีกาเกี่ยวกับเงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทนเงินบำเหน็จบำนาญอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดการจัดหางบประมาณฐานการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท

ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย ให้มีส่วนราชการภายในดังนี้

1. ฝ่ายการเงิน

1.1 การเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานรับเงินเบิกจ่ายเงิน การจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน งานเก็บรักษาเงิน งานธุรการ และงานอำนวยความสะดวกและข้อมูลข่าวสาร

2. ฝ่ายบัญชี

2.1 งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานบัญชี งานทะเบียนคุมการเบิกจ่ายเงิน งานงบการเงินและงบทดลอง และแสดงฐานะทางการเงิน

3. ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้

3.1 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่างานพัฒนารายได้ งานควบคุมกิจการและการค้าและค่าปรับ และงานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้

3.2 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หน้าที่รับผิดชอบ งานเกี่ยวกับ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน

4. ฝ่ายทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

4.1 งานพัสดุ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัสดุ

4.2 งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนทรัพย์สินงานเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ

กองช่าง ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมการจัดเก็บและทดลองคุณภาพวัสดุ งานออกแบบ เขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้างและซ่อมบำรุงงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานด้านเครื่องจักรกลการควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงาน ด้านเครื่องจักรกลการควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงานควบคุม เก็บรักษาการเบิกจ่ายอุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และแผนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมายให้มีส่วนราชการภายใน ดังนี้

1. ฝ่ายก่อสร้าง

1.1 งานก่อสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับด้านการก่อสร้างและบูรณะถนน การก่อสร้างและบูรณะสะพานและโครงการพิเศษ ระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม บำรุงรักษาเครื่องจักรและขยายพาหนะ

1.2 งานประสานสาธารณูปโภค มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสาธารณูปโภคและกิจการประปา งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร งานระบายน้ำ

1.3 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสารงานร้องเรียนร้องทุกข์ และอุทธรณ์

2. ฝ่ายออกแบบและควบคุมอาคาร

2.1 งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์ วิศวกรรม ประเมินราคา ควบคุมอาคารก่อสร้างอาคาร บริการข้อมูลและหลักเกณฑ์ และงานออกแบบ

2.2 งานไฟฟ้าสาธารณูปโภคประ โยชน์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานจัดแต่งสถานที่

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสาธารณสุขอนามัย การป้องกันและการรักษาโรค การรักษาความสะอาดการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วางแผนประสานคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรป่าไม้ ดิน น้ำ ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติ การเฝ้าระวัง ติดตาม ตรวจสอบ การดำรงไว้ซึ่งสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีพของสิ่งมีชีวิตมีส่วนราชการภายในดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายบริการสาธารณสุข

1.1 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบด้านสุขาทั่วไป สุขาภิบาลโรงงาน สุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ งานอาชีวอนามัยงานควบคุมสิ่งปฏิกูลงานรักษาความสะอาดและถ่ายสิ่งปฏิกูล งานกำจัดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย งานส่งเสริมและเผยแพร่ งานควบคุมมลพิษ งานศึกษา วิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม และงานติดตามตรวจสอบ

1.2 งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบด้านอนามัยชุมชนงานสาธารณสุขมูลฐาน งานสุขศึกษา งานควบคุมมาตรฐานอาหารและน้ำงานป้องกันยาเสพติด งานธุรการ งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์และงานอำนวยการข้อมูลข่าวสาร

1.3 งานป้องกันและควบคุมโรค มีหน้าที่รับผิดชอบเฝ้าระวังงานระบาดวิทยา งานโรคติดต่อและสัตว์นำโรค งานโรคเอดส์

1.4 งานกองทุนหลักประกันสุขภาพ (สปสช.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุก

1.5 งานบริการสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบจัดบริการส่งเสริมสุขภาพให้กับประชาชน

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของประชาชน การ

สนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริมทำบำรุงและรักษาไว้ซึ่งศิลปะขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีของท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิตส่งเสริมสนับสนุนการเล่นกีฬา การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้มีส่วนราชการภายใน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารการศึกษา

1.1 งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารวิชาการ งานจัดการศึกษางานนิเทศการศึกษา งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานลูกเสือและยุวกาชาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กงานธุรการ งานอำนวยการ และข้อมูลข่าวสาร และงานบริหารงานบุคคล (บุคลากรทางการศึกษา)

1.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านงานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนางานส่งเสริมประเพณีศิลปะและวัฒนธรรม งานกิจกรรมเด็กและเยาวชนงานกีฬาและันทนาการ

กองสวัสดิการสังคม

กองสวัสดิการสังคมมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนให้การสงเคราะห์แก่เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ให้มีส่วนราชการภายใน ดังนี้

1. ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

1.1 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับด้านสวัสดิการสังคม งานสุสาน และฌาปนสถาน งานพัฒนาชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานสงเคราะห์และงานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

1.2 งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรีมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น การฝึกอาชีพให้ประชาชนมีงานทำ การส่งเสริมอาชีพ และข้อมูลแรงงาน งานพัฒนาสตรีและเยาวชนและงานสนับสนุนกิจกรรมเด็กและสตรี

2. ฝ่ายบริหารทั่วไป

2.1 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านธุรการ งานทะเบียน ประวัติดูแลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ งานรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม งานการเงินและบัญชีและงานสวัสดิการพนักงาน

2.2 งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสนับสนุนและบริการ งานข้อมูลและประชาสัมพันธ์ งานสารสนเทศคอมพิวเตอร์

สถานธนาอนุบาล งานพาณิชย์ การดำเนินงานซึ่งขึ้นตรงต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง กิจการที่มีลักษณะแตกต่างจากกิจการที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากกิจการอื่น ๆ ก็คือเป็น

การดำเนินงานธุรกิจการค้าอย่างหนึ่งขององค์กรปกครองท้องถิ่น นอกจากจะมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ขาดเงินทองเป็นชั่วคราว แล้วยังมุ่งกำไรเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอีกประการหนึ่ง ด้วยจะหนึ่งความมั่นคงของกิจการสถานนุบาลจึงเป็นสิ่งจำเป็นและควรคำนึงเป็นอย่างยิ่ง เพราะสถานนุบาลแต่ละแห่งจะต้องมีทรัพย์สินของประชาชนที่มีมูลค่าเป็นจำนวนมาก โดยจะต้องทำการตรวจทรัพย์สินอยู่เสมอ อีกทั้งการดำเนินการกิจการสถานนุบาลเป็นนโยบายรัฐบาลที่ช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของท้องถิ่นอีกด้วยในการให้บริการดังกล่าวเมื่อผลกำไรก็จะนำมาพัฒนาท้องถิ่นและสาธารณกุศลให้เกิดแก่ประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรางคณา ภัทรเมฆินทร์ (2555) ศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการของธนาคารจำนวน 400 ราย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความถี่ในการใช้บริการกับธนาคาร 2-5 ครั้งต่อ3เดือน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก-ถอน ที่สาขาเทศบาลโก๊โลตัส ท็อปแลนด์ในช่วงเวลา 17.31- 20.00 น. มากที่สุด

จากการศึกษาคุณภาพการบริการ SERVQUAL Model ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการที่จับต้องได้ ด้านการบริการที่ไว้วางใจได้ ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ด้านการบริการที่เชื่อมั่น และด้านการบริการที่เอาใจใส่อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิมพ์ชนก จิโนรส และคณะ(2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และลักษณะการทางธุรกรรม 3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรในธุรกิจให้บริการของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มโดยใช้ความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย 1. สถิติแบบพรรณนา สำหรับวิเคราะห์แจกแจงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. สถิติค่า t-Test และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในการทดสอบสมมติฐาน และ 3. การทดสอบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรในธุรกิจให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรในธุรกิจให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านการให้บริการ และด้านชื่อเสียง ตามลำดับ

3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการทางธุรกรรม และระยะเวลาในการทางธุรกรรมต่างกันมีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในทิศทางเดียวกัน เป็นไปในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จงจิ่ง หลี (2556) ศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความตั้งใจในการใช้บริการและความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ใน

การศึกษาคือแบบสอบถามที่ตัวอย่างได้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง มีค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด เท่ากับ 0.888 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทซึ่งเคยท่องเที่ยวประเทศจีน 1 ครั้ง พร้อมกับคนรัก/ครอบครัว โดยแต่ละครั้งมีงบประมาณ 60,001 – 100,0000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวประเทศจีนเพราะบุคคลใกล้ชิดแนะนำ ซึ่งนิยมเดินทางไปกับบริษัททัวร์ที่ทัวร์จำกัด เพราะมีกิจกรรมส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงคุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมาก โดยพบว่าเมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ ผู้บริโภครับรู้ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความรวดเร็ว (Responsiveness) และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ตามลำดับ โดยมีไว้วางใจบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายองค์ประกอบพบว่าผู้บริโภครับรู้ได้ให้ความไว้วางใจในระดับมากในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านความไว้วางใจด้านการสื่อสารและความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา ตามลำดับ และมีความตั้งใจในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนซ้ำในระดับมากจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ส่งผลต่อความตั้งใจเที่ยวซ้ำและความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประวรา ไชยอ้าย (2556) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีของประชาชนผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพ การให้บริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ ส สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และ 3. เพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ ส สำนักงานขนส่งจังหวัด ชลบุรี ประชากรวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ Pair Sample t-Test

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวัง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและ คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และ ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและคุณภาพ การให้บริการตามการรับรู้ ในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการ ทั้งระบบให้เร็วขึ้น หรือลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ควรเพิ่มสถานที่ตรวจ ขยายสถานที่ หรือ สร้างใหม่ให้เพียงพอในการให้บริการ

ฉัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ การศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล สะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดย รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเตา จำนวน 17 หมู่บ้าน เพื่อนำผลการศึกษามาบันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความ พึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ ทาโร ยามาเน่ เพื่อหาจำนวน ของขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก ประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและ การกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้าน โครงการปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ด้าน โครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซม ปรับปรุงระบบไฟฟ้า สาธารณะ ด้าน โครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการ ซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค รวมถึง

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ศิริวรรณ จุลแก้ว และคณะ (2556) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกรูปการให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

ประมุข อินทแพทย์ (2556) ศึกษา คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาว่าคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา จังหวัดปทุมธานี 2. ศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา จังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการเฉพาะที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 22,322 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการเฉพาะที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 393 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน่ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากกลุ่มประชากรตามหมายเลขหม้อไฟ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สถิติที่ใช้ในทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-Test และค่า F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทลูกค้า ต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้าน

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

กาญจนา ทวีนนท์ และแววมยุรา คำสุข (2558) ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวชาวต่างชาติ จำนวน 308 คน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุดคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ .05 และระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ ร้อยละ 48.8

ยุทธพงษ์ สุขเพราะนา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรณีศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม่งาม(แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมาเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นี้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรมทรัพยากรน้ำ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ศึกษา จำนวน 355 คน และนำข้อมูลที่ได้นี้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนจากโครงการ โดยภาพรวมระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจที่ดีอีกทั้งยังพบว่าระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนจากโครงการ ด้านความเชื่อมั่นต่อโครงการ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความไว้วางใจของโครงการ และด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชน ในภาพรวมของฤดูฝนมากกว่าฤดูแล้ง นอกจากนี้ ประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรที่อยู่ติดกับโครงการ จะมีระดับการรับรู้คุณภาพจากการใช้ประโยชน์ มากกว่าประชาชนที่มีที่ดินทางการเกษตรที่อยู่ห่างจาก โครงการมากกว่า 200 เมตร

พิชญดา ดอนสมจิตร และคณะ (2559) ศึกษา การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL โดยศึกษาความความหวังและความรับรู้บริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ในหำมิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ

ของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการ และการดูแลเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ คือผู้ให้บริการโลจิสติกส์และผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กัมพูชาและไทย รวมทั้งสิ้น 215 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความแตกต่างกรณีที่มีประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน t-Test (Independent) ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 17 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจุบันคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและประเทศไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ใน 5 มิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจในบริการและการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีคุณภาพบริการระดับปานกลาง และประเทศไทยมีคุณภาพบริการสูง ประเด็นที่ผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ประเทศไทยควรพัฒนาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่

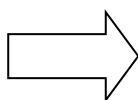
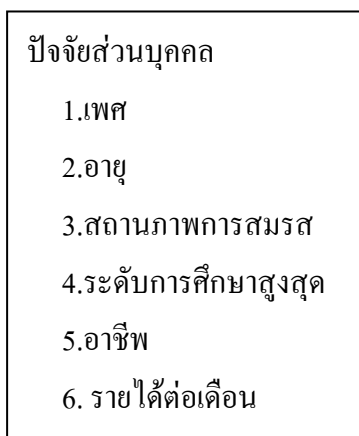
กุลิสรา เปล่งศรีเกิด และไพโรจน์ เกิดสมุทร (2559) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการ และเปรียบเทียบระดับคุณภาพของการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้พักอาศัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ทุกห้องห้องละ 1 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย รวมขนาดตัวอย่างจำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-Test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีเพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้พักอาศัย ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

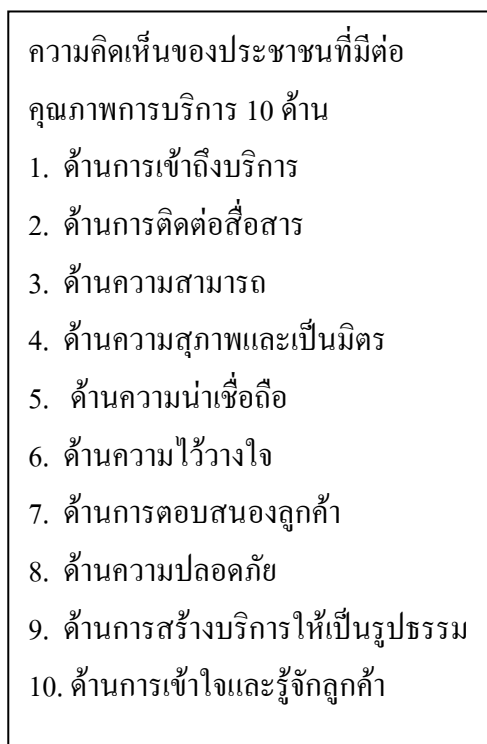
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดดังนี้ในส่วนที่เป็นแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการของ อบต.พลูตาหลวง มีหลายตัวแปรจึงได้นำมากำหนดตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อการศึกษา โดยกำหนดเป็น ตัวแปรที่ผู้ศึกษาเลือก ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่ได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในปี 2560 จำนวน 8 หมู่บ้าน จำนวน 35,312 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรอำเภอสัตหีบ, เมษายน 2560) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ การสุ่มจำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง จากนั้นได้จำนวนดังกล่าวมาคำนวณตามสูตรของยามานะ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane, 1973, p. 725 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549, หน้า 71) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{[1+Ne^2]}$$

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับ .05

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{35,312}{[1+35312 (0.05)^2]} \\ n &= 396 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 396 คน

จากการคำนวณ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 396 คน เมื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนแบบบังเอิญที่จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยเดินทางเข้าไปในพื้นที่หมู่บ้านของตำบลพลูตาหลวงและหากพบประชาชนที่ผ่านมาก็จะขอให้ตอบแบบสอบถามตามจำนวน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านพลูตาหลวง	6,044	70
2	บ้านชลด	5,645	65
3	บ้านคลองไผ่	2,288	26
4	บ้านคลองพลูตาหลวง	1,526	18
5	บ้านเขาบายศรี	1,741	20
6	บ้านเขาตะแบก	9,690	110
7	บ้านหนองหญ้าน้อย	6,694	76
8	บ้านหนองหญ้า	986	11
	รวม	35,312	396

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นและแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 31 ข้อ แบ่งออกเป็น 10 ด้าน คือ

1. ด้านการเข้าถึงบริการ
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านความสามารถ
4. ด้านความสุภาพและเป็นมิตร
5. ด้านความน่าเชื่อถือ
6. ด้านความไว้วางใจ
7. ด้านการตอบสนองลูกค้า
8. ด้านความปลอดภัย
9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม
10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมาก ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการปานกลาง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อย ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด โดยกำหนดความหมายของคะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการปานกลางให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุดให้	1 คะแนน

การหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง มีคุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีทั้ง 10 ด้าน

การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. นำประเด็นที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชน ใน 10 ด้านให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
2. นำประเด็นที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชน ใน 10 ด้านกลับมาปรับปรุงและแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ได้แก่
 - 3.1 รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร
 - 3.2 ดร. โชติสา ขาวสนิท
 - 3.3 พันตำรวจเอกหญิง ดร. ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรางกูร
4. นำแบบสอบถามไปทดสอบการใช้กับกลุ่มซึ่งไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน (กับประชากรของตำบลบางเสร่ ซึ่งมีพื้นที่ติดต่อกันกับองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง) และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .917

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง จำนวน 396 ชุด โดยผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลเอง
2. ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 396 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่าทุกฉบับมีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง หลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของ

ประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ทดสอบด้วยสถิติ t-test (Independent) โดยใช้กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (มากกว่าสองตัวแปร) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way analysis of variance) หรือ F-test หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD : Leas Significant Difference)

3. ข้อเสนอแนะโดยการสรุปความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้ศึกษาลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ ทดสอบด้วยสถิติ t-Test (Independent) กลุ่มอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน (มากกว่าสองตัวแปร) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way analysis of variance) หรือ F-test หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD: Leas Significant Difference)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง โดยการสรุปความ

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในบทที่ 4 ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการและการทดสอบสมมติฐานแบ่งเป็น

1. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่าง
2. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับของกลุ่มตัวอย่างในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

SS แทน ผลบวกกำลังสอง (Sum of squares)

MS แทน ผลรวมกำลังสองค่าเฉลี่ย (Mean square)

Df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)

T แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน t – Distribution

F แทน สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาใน F – Distribution

* แทน ระดับทางสถิติที่ระดับ .05

Sig แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดและอาชีพ

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	203	51.26
	หญิง	193	48.74
	รวม	396	100.00
อายุ	20 - 30 ปี	20	5.05
	31 - 40 ปี	119	30.05
	41 - 50 ปี	123	31.06
	51 - 60 ปี	93	23.48
	61 ปี ขึ้นไป	41	10.35
	รวม	396	100.00
สถานภาพการสมรส	โสด	98	24.75
	สมรส	286	72.22
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	12	3.03
	รวม	396	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	151	38.13
	มัธยมศึกษา	103	26.01
	อนุปริญญา	93	23.48
	ปริญญาตรี	30	7.58
	สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.80
	รวม	396	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ พนักงานรัฐ รัฐวิสาหกิจ	49	12.37
	พนักงานบริษัท	122	30.81
	ธุรกิจส่วนตัว	144	36.36
	อื่น ๆ	81	20.45
	รวม	396	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	17	4.29
	5,001 – 15,000 บาท	46	11.62
	10,001 – 15,000 บาท	151	38.13
	15,001 – 20,000 บาท	122	30.81
	20,001 – 30,000 บาท	60	15.15
	รวม	396	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้ คือ เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 51.26 และ เพศ หญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.74

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.06 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 30.05 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.35 อายุ 20-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 และรองลงมาสถานภาพโสดจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.13 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 ระดับอนุปริญญา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 ปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมา ได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.81 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 และอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการและการทดสอบสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะพิบูลย์

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะพิบูลย์ ภาพรวม

ด้าน	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.77	0.64	มาก	อันดับ 1
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.49	0.71	ปานกลาง	อันดับ 2
3. ด้านความสามารถ	3.35	0.81	ปานกลาง	อันดับ 4
4. ด้านความสุภาพและเป็นมิตร	3.01	0.83	ปานกลาง	อันดับ 9
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.38	0.85	ปานกลาง	อันดับ 3
6. ด้านความไว้วางใจ	3.26	0.83	ปานกลาง	อันดับ 5
7. ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.04	0.86	ปานกลาง	อันดับ 8
8. ด้านความปลอดภัย	3.11	0.73	ปานกลาง	อันดับ 7
9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	3.25	0.80	ปานกลาง	อันดับ 6
10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	2.69	0.89	ปานกลาง	อันดับ 10
รวม	3.23	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยุหะพิบูลย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) แบ่งเป็นรายด้านโดยด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) อยู่ในอันดับ 1 ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) อยู่ในอันดับ 2 ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับ 3 ด้านความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) อยู่ในอันดับ 4 ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) อยู่ในอันดับ 5 ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) อยู่ในอันดับ 6 ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) อยู่ในอันดับ 7 ด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) อยู่ในอันดับ 8 ด้านความสุภาพและเป็นมิตรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) อยู่ในอันดับ 9 และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) อยู่ในอันดับ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการเข้าถึงบริการ

ข้อ	ด้านการเข้าถึงบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1.	มีการบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.85	0.99	มาก	อันดับ 2
2.	มีระยะเวลาการและขั้นตอนน้อย	4.30	0.97	มาก	อันดับ 1
3.	มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง	3.73	1.10	มาก	อันดับ 3
4.	มีการให้บริการตามลำดับคิว	3.21	1.03	ปานกลาง	อันดับ 4
รวม		3.77	0.64	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือมีระยะเวลาการและขั้นตอนน้อย ($\bar{X} = 4.30$) อยู่ในอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ มีการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.85$) อยู่ในอันดับ 2 ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส - ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.73$) อยู่ในอันดับ 3 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการให้บริการตามลำดับคิว ($\bar{X} = 3.21$)

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อ	ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
5.	มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.28	0.98	มาก	อันดับ 1
6.	มีเครื่องมือสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ดี	3.19	1.02	ปานกลาง	อันดับ 2
7.	มีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	3.00	0.91	ปานกลาง	อันดับ 3
รวม		3.49	0.71	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีเจ้าหน้าที่

แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) อยู่ในอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือมีเครื่องมือสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ดี ($\bar{X} = 3.19$) อยู่ในอันดับ 2 และมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.00$) อยู่ในอันดับ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความสามารถ

ข้อ	ด้านความสามารถ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
8.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	3.69	1.16	มาก	อันดับ 1
9.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	3.19	1.07	ปานกลาง	อันดับ 2
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้ตามความต้องการของประชาชน	3.17	0.85	ปานกลาง	อันดับ 3
รวม		3.35	0.81	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.35$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$) อยู่ในอันดับ 1 ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.19$) อยู่ในอันดับ 2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้ตามความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.17$) อยู่ในอันดับ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพญาทาลอง ด้านความสุภาพและเป็นมิตร

ข้อ	ด้านความสุภาพและเป็นมิตร	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
11.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	3.00	0.87	ปานกลาง	อันดับ 2
12.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการบริการ	3.10	0.99	ปานกลาง	อันดับ 1
13.	เจ้าหน้าที่มีความยินดีและเป็นมิตรในการให้บริการ	2.63	1.00	ปานกลาง	อันดับ 3
รวม		3.01	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพญาทาลองด้านความสุภาพและเป็นมิตรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการบริการ ($\bar{X} = 3.10$) อยู่ในอันดับ 1 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.00$) อยู่ในอันดับ 2 และ เจ้าหน้าที่มีความยินดีและเป็นมิตรในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.63$) อยู่ในอันดับ 3

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพญาทาลอง ด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อ	ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
14.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.69	1.08	มาก	อันดับ 2
15.	การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	2.75	1.11	ปานกลาง	อันดับ 3
16.	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	3.71	1.06	มาก	อันดับ 1
รวม		3.38	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพญาทาลองด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ($\bar{X} = 3.17$) อยู่ในอันดับ 1 และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.69$) อยู่ในอันดับ 2 และ การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถืออยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) อยู่ในอันดับ 3

ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความไว้วางใจ

ข้อ	ด้านความไว้วางใจ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
17.	มีความไว้วางใจในการให้บริการ	2.88	1.02	ปานกลาง	อันดับ 3
18.	มีความพึงพอใจและประสงค์ที่จะใช้บริการ	3.73	1.06	มาก	อันดับ 1
19.	มีความพึงพอใจการบริการและไม่มีการร้องเรียน	3.16	1.10	ปานกลาง	อันดับ 2
รวม		3.26	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีความพึงพอใจและประสงค์ที่จะใช้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) อยู่ในอันดับ 1 อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีความพึงพอใจการบริการและไม่มีการร้องเรียน ($\bar{X} = 3.16$) อยู่ในอันดับ 2 และมีความไว้วางใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.88$) อยู่ในอันดับ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการตอบสนองลูกค้า

ข้อ	ด้านการตอบสนองลูกค้า	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
20.	ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดี	2.90	1.06	ปานกลาง	อันดับ 3
21.	มีช่องทางการร้องเรียนสำหรับประชาชน	3.08	1.06	ปานกลาง	อันดับ 2
22.	บริการงานในหน้าที่ อบต. ได้ครบถ้วน	3.15	1.07	ปานกลาง	อันดับ 1
รวม		3.04	0.86	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือบริการงานในหน้าที่ อบต.ได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.15$) อยู่ในอันดับ 1 รองลงมาคือมีช่องทางการร้องเรียนสำหรับประชาชน ($\bar{X} = 3.08$) อยู่ในอันดับ 2 และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดี ($\bar{X} = 2.90$) อยู่ในอันดับ 3

ตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความปลอดภัย

ข้อ	ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
23.	การบริการสาธารณะ เช่น ถนน มีความปลอดภัย	3.71	1.11	มาก	อันดับ 2
24.	การบริการด้านการสาธารณสุขมีความต่อเนื่องๆ	2.73	1.11	ปานกลาง	อันดับ 1
25.	การบริการถูกต้องตามหลักวิชาชีพ	2.89	0.93	ปานกลาง	อันดับ 3
รวม		3.11	0.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือการบริการสาธารณะ เช่น ถนน มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.71$) อยู่ในอันดับ 1 ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือการบริการถูกต้องตามหลักวิชาชีพ ($\bar{X} = 2.89$) อยู่ในอันดับ 2 และการบริการด้านการสาธารณสุขมีความต่อเนื่องปลอดภัย ($\bar{X} = 2.73$) อยู่ในอันดับ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม

ข้อ	ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
26.	นำความต้องการประชาชนมาจัดทำโครงการๆ	3.68	1.10	มาก	อันดับ 1
27.	โครงการด้านสาธารณสุขปกเกล้าให้บริการได้ดีๆ	3.28	1.03	ปานกลาง	อันดับ 2
28.	สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนได้ๆ	2.77	1.04	ปานกลาง	อันดับ 3
รวม		3.25	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ นำความต้องการประชาชนมาจัดทำโครงการให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในอันดับ 1 ระดับปานกลาง 2 ข้อ คือโครงการด้านสาธารณสุขปกเกล้าให้บริการได้ดีทุกแห่ง ($\bar{X} = 2.28$) อยู่ในอันดับ 2 และสามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนได้ เช่น อักคิภัย ($\bar{X} = 2.77$) อยู่ในอันดับ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ข้อ	ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
29.	เจ้าหน้าที่เข้าใจและสื่อสารกับประชาชนฯ	2.63	0.93	ปานกลาง	ระดับ 2
30.	เจ้าหน้าที่เข้าใจประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่น	2.69	1.06	ปานกลาง	ระดับ 1
31.	เจ้าหน้าที่รู้จักพื้นที่ ผู้นำและประชาชนในพื้นที่	2.76	0.96	ปานกลาง	ระดับ 3
รวม		2.69	0.89	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่รู้จักพื้นที่ ผู้นำและประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 2.76$) อยู่ในอันดับ 1 รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่เข้าใจประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.69$) อยู่ในอันดับ 2 และเจ้าหน้าที่เข้าใจและสื่อสารกับประชาชนที่รับบริการได้ ($\bar{X} = 2.63$) อยู่ในอันดับ 3 ตามลำดับ

2. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ และมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง พิจารณา ดังนี้

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

เพศ	จำนวน (คน)	\bar{X}	SD	t-Test	Sig(2-tailed)
ชาย	203	3.26	0.65	0.90	0.366
หญิง	193	3.20	0.61		
รวม	396	1.48	0.50		

จากตารางที่ 14 พบว่าความแตกต่างด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อ
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ใน
ภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (มีค่า Sig (2-tailed) = 0.366) ซึ่งไม่เป็นไป
ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ไม่ยอมรับสมมติฐาน)

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่อความคิดเห็นต่อ
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พลูตาหลวง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.24	4	0.56	1.39	0.237
ภายในกลุ่ม	157.63	391			
รวม	159.87	395			

จากตารางที่ 15 พบว่าความแตกต่างด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อ
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (0.728 มากกว่า 0.05) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส
ของความความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพลูตาหลวง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	11.022	2	5.511	9.890	0.000*
ภายในกลุ่ม	219.008	393	0.557		
รวม	230.030	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$

จากตารางที่ 16 พบว่าความแตกต่างด้านสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัย พบว่าสถานภาพการสมรสของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Post Hoc Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบสถานภาพการสมรสรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลกระทบต่อระดับของ
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พลูตาหลวง

สถานภาพ	โสด	สมรส	อย่าร้าง/หม้าย
โสด	-		
สมรส	0.217*	-	
อย่าร้าง/หม้าย			-

จากตารางที่ 17 ผลวิเคราะห์แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง 1 คู่ คือสถานภาพสมรสกับสถานภาพโสด

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	10.33	4	2.58	0.000	0.000*
ภายในกลุ่ม	149.53	391	0.38		
รวม	159.87	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$

จากตารางที่ 18 พบว่าความแตกต่างด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัย พบว่าระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัย จึงได้นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Post Hoc Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบระดับการศึกษารายกลุ่มที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	-				
มัธยมศึกษา		-			
อนุปริญญา	0.243*	0.165*	-		
ปริญญาตรี				-	
สูงกว่าปริญญาตรี	0.674	0.626	0.430	0.683	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$

จากตารางที่ 19 ผลวิเคราะห์แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงในภาพรวมที่แตกต่างกัน คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา ระดับอนุปริญญา กับระดับประถมศึกษาในภาพรวมที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา ระดับอนุปริญญา กับระดับมัธยมศึกษาในภาพรวมที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับประถมศึกษาในภาพรวมที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับมัธยมศึกษาในภาพรวมที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับอนุปริญญาในภาพรวมที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับปริญญาตรีในภาพรวมที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่อความคิดเห็น
ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.87	3	1.95	4.98	0.002*
ภายในกลุ่ม	153.99	392	0.39		
รวม	159.873	395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$

จากตารางที่ 20 พบว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อผู้วิจัย พบว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Post Hoc Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวม

อาชีพ	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
ราชการพนักงาน รัฐ รัฐวิสาหกิจ	-			
พนักงานบริษัท		-	0.286*	
ธุรกิจส่วนตัว			-	
อื่น ๆ			0.211*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$

จากตารางที่ 21 ผลวิเคราะห์แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ในภาพรวมที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ ในภาพรวมที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.54	4	0.63	1.58	0.178
ภายในกลุ่ม	157.32	391	0.40		
รวม	159.87	395			

จากตารางที่ 22 พบว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

จากการรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถามปลายเปิด มีผู้เขียนข้อเสนอแนะกลับมา 12 ชุด โดยผู้ตอบถามเสนอกลับมาและผู้วิจัยได้สรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการเข้าถึงบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายมีทางสำหรับผู้พิการและวันหยุด พักเที่ยงมีเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเสนอว่าควรจะมีบริการลงพื้นที่ในแต่ละบริการให้มากกว่าเดิม
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร บางครั้งติดต่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องไม่ได้ทางโทรศัพท์จึงจำเป็นต้องเดินทางมาและหากขาดเอกสารต้องไปมาหลายรอบ ควรมีจุดบริการในทุกพื้นที่และผู้นำควรรับเรื่องของ อบต.ไปดำเนินการแทนประชาชนจะสะดวกกว่านี้
3. ด้านความสามารถ องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงสามารถทำได้แต่อาจมีงบประมาณน้อย อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงบริการได้ทุกอย่าง
4. ด้านความสุภาพและเป็นมิตร โดยสรุปเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเป็นมิตร

5. ด้านความน่าเชื่อถือ ประชาชนเชื่อว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงสามารถทำงานได้ ผู้นำมาจากการเลือกของประชาชนจึงเชื่อมั่น
6. ด้านความไว้วางใจ บางครั้งเชื่อว่าการมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงก็เชื่อมั่นแล้วและอยากให้ทำให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้
7. ด้านการตอบสนองลูกค้าช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ดีมากส่วนเรื่องอื่น ๆ อยากให้ดีมาก ๆ
8. ด้านความปลอดภัยถนนที่ก่อสร้างแล้วบางแห่งใช้งานมานานชำรุดอาจไม่ปลอดภัย
9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมมีรูปธรรมทุก ๆ ด้านและพัฒนาขึ้น
10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าเข้าใจประชาชนดีมากผู้นำที่เลือกแก้ปัญหาได้ดีเข้าใจประชาชนได้ดี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาและอาชีพ

ประชากรที่ศึกษาคือ คือประชาชนในพื้นที่ตำบลพลูตาหลวงที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลพลูตาหลวง จำนวน 35,312 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน สุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2554, หน้า 184) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้แก่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบแบบทีและแบบเอฟ สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าความตรงตามสูตรของ IOC และการหาค่าความเที่ยงตรงตามสูตรอัลฟา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมี ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 51.26 และ เพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.74

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.06 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 30.05 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.35 อายุ 20-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 286 คน คิดเป็น ร้อยละ 72.22 และรองลงมาสถานภาพโสดจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และหย่าร้าง/หม้าย / แยกกันอยู่จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.13 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 ระดับอนุปริญญา. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 ปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมา ได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.81 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 และอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.37 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพลูตาหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) แบ่งเป็นรายด้าน โดยด้านการเข้าถึง บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) ด้าน ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ด้านความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) ด้านการสร้างบริการให้เป็น รูปธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) ด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ด้านความสุภาพและเป็นมิตรอยู่ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง

สมมติฐาน 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในระดับที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความแตกต่างด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ใน ภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (มีค่า Sig (2-tailed) = 0.366) ซึ่งไม่เป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ไม่ยอมรับสมมติฐาน)

สมมติฐาน 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในระดับที่แตกต่าง

ผลการทดสอบ พบว่าความแตกต่างด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (0.728 มากกว่า 0.05) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในระดับที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความแตกต่างด้านสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในระดับที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความแตกต่างด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในระดับที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน 6 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในระดับที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้ คือ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และ จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลูตาหลวง ในด้านต่าง ๆ 10 ด้าน พบว่าด้านที่มีระดับมากเพียง 1 ด้านคือด้านการเข้าถึงบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก จิโนรส และคณะ (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉงจิ่ง หลี่ (2556) ศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลิศรา เปล่งศรีเกิด และไพโรจน์ เกิดสมุทร (2559) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมุข อินทแพทย์ (2556) ศึกษา คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสิต จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีก 9 ด้านมีระดับปานกลาง คือ ด้านการติดต่อสื่อสารด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความไว้วางใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความสุภาพและเป็นมิตร ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ เป็นไปตามหลักทฤษฎีตัวแบบคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุดา ดอนสมจิตร และคณะ (2559) ศึกษา การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีคุณภาพบริการระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อภิปรายได้โดยระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร อะวะดี (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก จิโนรส และคณะ (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการทำธุรกรรม และระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่างกันมีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก จิโนรส และคณะ (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการทำธุรกรรม และระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่างกันมีความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแบ่งเป็นรายด้านอยู่ระดับมากเพียงหนึ่งด้านนอกนั้นอยู่ระดับปานกลาง จึงควรนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงให้ดีขึ้น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น องค์กรเอกชน องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

2. ควรมีนโยบายรับความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพุดตาลหวงอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีอย่างจริงจัง

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
พุดตาลหวงอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2542). *กฎหมายระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2547). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ชุมชนุ สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กรินธิต ยางกรวงศ. (2555). *การตัดสินใจซื้อน้ำปลาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจนา ทวีนนท์ และ แววมยุรา คำสุข. (2558). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย*. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7(2), 17 – 36.
- กุลิสรา เปล่งศรีเกิด และไพโรจน์ เกิดสมุทร. (2559). *คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). *การบริหารท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ปรับวิธีคิด เพิ่มความสามารถ และพลังสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จงจิ่ง หลี. (2556). *คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยยุทธ รัตนปทุมวรรณ. (2544). *การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาสังคม, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย เรื่อง การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์.
- ประภัศร อะวะดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประมุข อินทแพทย์. (2556). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปทุมธานี*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี* 126, 5(1), 56 – 72.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. *งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- พจน์ สุขศรีเมือง. (2556). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- พัชราภรณ์ ปัญญาวุฒิไกร. (2545). *การสร้างแบบประเมินการรับรู้คุณภาพงานบริการในร้านยา (PCPSQ): มุมมองของผู้รับบริการ*. *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาชีววิทยาช่องปาก, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- พิชญดา ดอนสมจิตรและคณะ. (2559). *การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พิมพ์ชนก จิโนรส และคณะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. *งานนิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*.
- มินา อ่องบางน้อย. (2555). *คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA*. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- ยุทธพงษ์ สุขเพราะนา. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรมศึกษาโครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม้งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา*. *งานนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- วราพร วรเนตร. (2555). *การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ต*. *งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.

- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และสุชุม นवलสกุล. (2542). *การเมืองและการปกครองไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 14).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศักดิ์คำ ศิริภัทรโสภณ และปารย์ทิพย์ ชนาภิกุลตานนท์. (2555). *โลกาภิวัตน์กับคุณภาพการบริการ
ที่ผู้บริโภคได้รับในภาคบริการเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว และคณะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด
นครศรีธรรมราช*. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 6(2), 38 – 45.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2539). *รายงานการวิจัย ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุชาติ ชนะสุนทร. (2553). *ภูมิศาสตร์วัฒนธรรม*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรางคนา ภัทรเมฆินทร์. (2555). *การศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
พิษณุโลก*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์,
คณะบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่:
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรชinnanพร วิทวารวัฒน์ (2556): *ความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ฟอร์ด ในเขต
กรุงเทพมหานคร*. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(2),
37-48.
- เอกวิทย์ มณีธร. (2552). *ระบบราชการ รัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชนของไทย*(พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: เอ็ม.ที.เพรส.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper Collins.
- Fecikova, I. (2004). An index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM
Magazine*, 16(1), 57 - 66.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing*. Miami: Lexington Books.
- Jiju, A. (2004). Influence of corporate social responsibility on loyalty and valuation of services.
Journal of Business Ethics, 61(1), 369-385.

- Kotler, P. (1994). *Marketing management, analysis, planning, implementation, and control*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). Relationship between providers and user for market research: the dynamic of trust within and between organization. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 314-328.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Reina, K. & Reina, G. (1999). Customer service in the retention of mobile phone users in Nigeria. *African Journal of Business Management*, 2(2), 26-31.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. California: Sage Publications.
- Stern, C. (1997). An ethical framework for the marketing of CSR. *Journal of Business Ethics*, 85(1), 339-352.
- Thanika, D. J. (2004). Applying a consumer perceptual measure of CSR. *Journal of Corporate Citizenship*, 29(1), 61-74.
- Thom, S. (2004). Corporate social responsibility: Attributions, loyalty, and the mediating role of trust. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 37(2), 170-180.
- Yamane, T. (1973). *An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน เพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|------------------------|----------------------------|------------------|
| 1. เพศ | 1. ชาย | 2. หญิง |
| 2. อายุ | 1. อายุ 20 - 30 ปี | 2. 31 ปี - 40 ปี |
| | 3. 41 ปี - 50 ปี | 4. 51 ปี - 60 ปี |
| | 5. 61 ขึ้นไป | |
| 3. สถานภาพสมรส | 1. โสด | 2. สมรส |
| | 3. หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ | |
| 4. ระดับการศึกษาสูงสุด | 1. ประถมศึกษา | 2. มัธยมศึกษา |
| | 3. อนุปริญญา | 4. ปริญญาตรี |
| | 5. สูงกว่าปริญญาตรี | |

5. อาชีพ
1. ข้าราชการและพนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 2. พนักงานบริษัท
 3. ธุรกิจส่วนตัว
 4. อื่น ๆ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | 2. 5,001 – 10,000 บาท |
| 3. 10,001 – 15,000 บาท | 4. 15,001 – 20,000 บาท |
| 5. 20,001 – 30,000 บาท | 6. มากกว่า 30,000 บาท |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

การให้บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่ 1 ด้านการเข้าถึงบริการ						
ข้อ 1	มีการบริการที่สะดวกรวดเร็ว					
ข้อ 2	มีระยะเวลาการและขั้นตอนน้อย					
ข้อ 3	มีช่องทางการให้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง					
ข้อ 4	มีการให้บริการตามลำดับคิว					
ด้านที่ 2 ด้านการติดต่อสื่อสาร						
ข้อ 5	มีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
ข้อ 6	มีเครื่องมือสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ดี					
ข้อ 7	มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
ด้านที่ 3 ด้านความสามารถ						
ข้อ 8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
ข้อ 9	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด					
ข้อ 10	เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้ตามความต้องการของประชาชน					
ด้านที่ 4 ด้านความสุภาพและเป็นมิตร						
ข้อ 11	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อุ่มเอี่ยมแจ่มใสในการให้บริการ					
ข้อ 12	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการบริการ					
ข้อ 13	เจ้าหน้าที่มีความยินดีและเป็นมิตรในการให้บริการ					

การให้บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่ 5 ด้านความน่าเชื่อถือ						
ข้อ 14	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ข้อ 15	การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
ข้อ 16	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					
ด้านที่ 6 ด้านความไว้วางใจ						
ข้อ 17	มีความไว้วางใจในการให้บริการ					
ข้อ 18	มีความพึงพอใจและประสงค์ที่จะใช้บริการ					
ข้อ 19	มีความพึงพอใจการบริการและไม่มีการร้องเรียน					
ด้านที่ 7 ด้านการตอบสนองลูกค้า						
ข้อ 20	ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดี					
ข้อ 21	มีช่องทางการร้องเรียนสำหรับประชาชน					
ข้อ 22	บริการงานในหน้าที่ อบต. ได้ครบถ้วน					
ด้านที่ 8 ด้านความปลอดภัย						
ข้อ 23	การบริการสาธารณะ เช่น ถนน มีความปลอดภัย					
ข้อ 24	การบริการด้านการสาธารณสุขมีความต่อเนื่องปลอดภัย					
ข้อ 25	การบริการถูกต้องตามหลักวิชาชีพ					
ด้านที่ 9 ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม						
ข้อ 26	นำความต้องการประชาชนมาจัดทำโครงการให้บริการ					
ข้อ 27	โครงการด้านสาธารณสุขปลอดภัยให้บริการได้ดีทุกแห่ง					
ข้อ 28	สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนเร่งด่วนได้ เช่น อักคิภัย					
ด้านที่ 10 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า						
ข้อ 29	เจ้าหน้าที่เข้าใจและสื่อสารกับประชาชนที่รับบริการได้					
ข้อ 30	เจ้าหน้าที่เข้าใจประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่น					
ข้อ 31	เจ้าหน้าที่รู้จักพื้นที่ ผู้นำและประชาชนในพื้นที่					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1.ด้านการเข้าถึงบริการ

.....
.....
.....
.....

2.ด้านการติดต่อสื่อสาร

.....
.....
.....
.....

3. ด้านความสามารถ

.....
.....
.....
.....

4. ด้านความสุภาพและเป็นมิตร

.....
.....
.....
.....

5. ด้านความน่าเชื่อถือ

.....
.....
.....
.....

6. ด้านความไว้วางใจ

.....

.....

.....

.....

7. ด้านการตอบสนองลูกค้า

.....

.....

.....

.....

8. ด้านความปลอดภัย

.....

.....

.....

.....

9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม

.....

.....

.....

.....

10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม