



คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง



ธิติวรรณ เหมพิทักษ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง



ธิติวรรณ เหมพิทักษ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

SERVICE QUALITY OF RAYONG CITY MUNICIPALITY



THITIWAN HEMPHITAK

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2022

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ อธิววรรณ เหมพิทักษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... รักษาการคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. ดร. วิเชียร ต้นศิริคองค)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63920231: สาขาวิชา: -; รป.ม. (-)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การบริการ, เทศบาลนครระยอง

ชิติวรรณ เหมพิทักษ์ : คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง.

(SERVICE QUALITY OF RAYONG CITY MUNICIPALITY) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ปี พ.ศ. 2565.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง 2) ศึกษาระดับการบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยอง และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลนครระยอง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้ Paired Samples T-Test

ผลการวิจัย พบว่า 1) ภาพรวมบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ 2) ภาพรวมบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ 3) ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

63920231: MAJOR: -; M.P.A. (-)

KEYWORDS: service quality, service, Rayong City Municipality

THITIWAN HEMPHITAK : SERVICE QUALITY OF RAYONG CITY MUNICIPALITY.

ADVISORY COMMITTEE: SUPRANEE THAMMAPITHAK, Ph.D. 2022.

The research aims to achieve the following: 1) to study the level of service quality of Rayong City Municipality as people actually received; 2) to examine the level of service quality of Rayong City Municipality as people generally expected; and 3) to compare the level of service quality of Rayong City Municipality as actually received to those generally expected. The research covered a sample of 400 people who visited Rayong City Municipality to get service. A questionnaire as the research tool was devised by the researcher with reliability of 0.98. The statistics used for analyzing collected data was composed of frequency, percentage, mean, and standard deviation (SD). Also, comparison of means was carried out using Paired Samples T-Test.

The findings include the following: 1) the overall quality of service as actually received stood at a very good level ($\bar{x} = 3.35$). By looking at each aspect separately, it was found that the aspects, including people's trust in services, concrete services, understanding and thoughtfulness towards clients, assurance given to clients, and responses to people's needs respectively, were overall at the very good level; 2) the overall expected quality of service of Rayong City Municipality was at the highest level ($\bar{x} = 3.41$). When considering separate aspects, the aspects of understanding and thoughtfulness towards clients, trust in services, assurance provided, responses to the needs, and concrete services, were, in sum, at the highest level respectively; 3) the overall service quality of Rayong City Municipality met standard shown by the statistical significance at 0.05 level.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานวิจัย และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันทรงคุณประโยชน์ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลนครระยองให้การตอบแบบสอบถาม รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดร.พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และนายวิทยา วัชรระธัญญานุกูล รักษาการแทนผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครระยอง ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการสอบงานนิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

สุดท้ายนี้ ความดีและประโยชน์ใด ๆ ที่ได้จากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอมอบแต่บิดา มารดา ตลอดจนบุคคลในครอบครัว และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนสำเร็จการศึกษา

ธิติวรรณ เหมพิทักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2.....	9
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	27

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	33
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครระยอง	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
บทที่ 3.....	70
วิธีดำเนินการวิจัย	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
เกณฑ์การแปลผล.....	74
บทที่ 4.....	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
บทที่ 5.....	100
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการวิจัย	100
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก.....	119
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	126

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครระยอง	44
ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการ.....	63
ตารางที่ 3 สรุปเปรียบเทียบความสอดคล้องของตัวแปร.....	68
ตารางที่ 4 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	77
ตารางที่ 5 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	77
ตารางที่ 6 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	78
ตารางที่ 7 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
ตารางที่ 8 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	79
ตารางที่ 9 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	79
ตารางที่ 10 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่.....	80
ตารางที่ 11 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่มาใช้บริการ.....	81
ตารางที่ 12 บริการที่ได้รับจริงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	82
ตารางที่ 13 บริการที่ได้รับจริงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	83
ตารางที่ 14 บริการที่ได้รับจริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	84
ตารางที่ 15 บริการที่ได้รับจริงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	85
ตารางที่ 16 บริการที่ได้รับจริงด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ.....	87
ตารางที่ 17 ภาพรวมบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง	88
ตารางที่ 18 บริการที่คาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	89
ตารางที่ 19 บริการที่คาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ.....	91
ตารางที่ 20 บริการที่คาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	92

ตารางที่ 21	บริการที่คาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	93
ตารางที่ 22	บริการที่คาดหวังด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ	95
ตารางที่ 23	ภาพรวมบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง.....	96
ตารางที่ 24	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง	97
ตารางที่ 25	ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลนครระยอง	99
ตารางที่ 26	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลนครระยอง	99



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ (อินทิรา จันทรรัฐ , 2552).....	18
ภาพที่ 3 แบบจำลองช่องว่างการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).....	21
ภาพที่ 4 แบบจำลองคุณภาพบริการ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.,1985). 23	
ภาพที่ 5 แสดงการรับรู้คุณภาพบริการ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.,1985)	26
ภาพที่ 6 แผนที่เขตเทศบาลนครระยอง.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 วรรคหนึ่งภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ วรรคสองการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และตามมาตรา 250 วรรคหนึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ วรรคสองการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอน ในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย วรรคสามในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ วรรคสี่รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ไปพลางก่อน วรรคห้ากฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและ สนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่ง ต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของ ประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความ เหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

ดังนั้น การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของ ประชาชนเป็นหลัก ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน”

เทศบาล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้อิสระในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ในการบริหารงานต่าง ๆ ตามภารกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่น และพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง และการบริหารท้องถิ่นโดยการเลือกผู้นำเข้ามาบริหารท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมนี้ยังเป็นรากฐาน ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนได้ส่วนเสียในการ ปกครองและเกิดความรู้สึกรับผิดชอบอีกด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญของการปกครองระบอบ ประชาธิปไตย ดังนั้น การปกครองในรูปแบบเทศบาลจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐต้องกระทำเพื่อช่วย แก้ไขปัญหาในท้องถิ่นที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ เช่น พัฒนาการคมนาคม การบริการด้าน การศึกษา และให้บริการด้านสวัสดิการสังคม เป็นต้น ทั้งนี้ ท้องถิ่นจะต้องมีการกำหนดแผนหรือ โครงการเพื่อมาดำเนินการตามกิจกรรมนั้น ให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีอิสระในการกำหนด กฎและข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด รวมทั้ง การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐ

ตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยให้หน่วยงานของภาครัฐทุกองค์การมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและตรงกับความต้องการ ซึ่งจะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐได้เริ่มปรับปรุงระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความเสมอภาค โดยการลดขั้นตอนในการทำงานให้เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อยังส่วนราชการต่าง ๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ อีกทั้งยังประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางและลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐ นอกจากการปรับปรุงระบบการให้บริการแล้ว หน่วยงานภาครัฐยังมีการสร้างจิตสำนึกให้กับข้าราชการให้มีจิตบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ได้กำหนดทิศทางที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นทั้งในด้านพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐและการยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ทันต่อเหตุการณ์ มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเข้าถึงทุกกลุ่ม โดยเน้นการให้บริการตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น

การพัฒนาระบบราชการไทยมีเป้าประสงค์หลัก คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น มีการปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารปกครองระบอบประชาธิปไตย คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะสะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจุบันองค์การภาครัฐได้มีการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มาใช้ในการให้บริการ โดยนำเอาแนวคิดทางด้าน การตลาดมาปรับใช้ เพื่อให้หน่วยงานราชการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) ธรรมาภิบาล (Good governance) และมุ่งเน้นให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) นี้ ได้มีการปรับกระบวนการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับองค์การภาครัฐ ในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้ที่มาขอรับบริการมักมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีและตรงกับความต้องการ นอกจากนี้จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่

ผู้รับบริการแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานอีกด้วย หน่วยงานภาครัฐจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบครอบคลุม 4 ตำบล แบ่งเป็น 29 ชุมชน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 62,048 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครระยอง ณ 31 สิงหาคม 2564) ซึ่งเทศบาลมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน เทศบาลนครระยองมีการให้บริการประชาชนหลายด้าน เช่น งานทะเบียนและบัตรประชาชน งานจัดเก็บภาษี งานบริหารการศึกษา งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานบริการสาธารณสุข งานกองช่าง และงานสวัสดิการสังคม เป็นต้น จากการดำเนินงานที่ผ่านมา คณะผู้บริหารเทศบาลนครระยองมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยเน้นคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่เนื่องจากเทศบาลนครระยองมีจำนวนประชากรเป็นจำนวนมาก ประกอบกับมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ก่อให้เกิดปัญหาการให้บริการที่ไม่ทั่วถึง

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มาใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและเป็นข้อมูลในการนำเสนอคณะผู้บริหาร สำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของเทศบาลนครระยองต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ระดับการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด
2. ระดับการบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด
3. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยองอยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง
2. เพื่อศึกษาระดับการบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยอง
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวัง

สมมติฐานการวิจัย

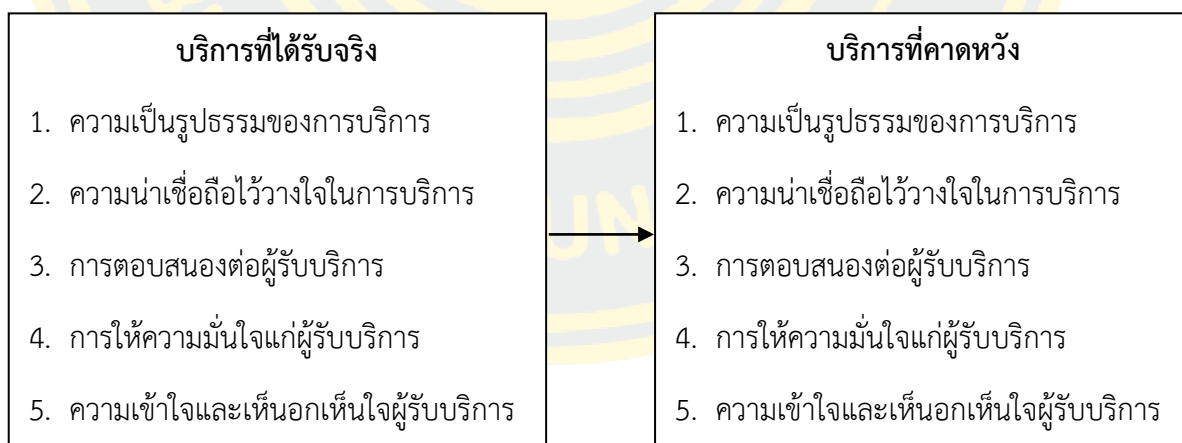
ประชาชนที่มารับบริการในเทศบาลนครระยองได้รับการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับการบริการที่คาดหวัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้กรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมือง

ระยอง จังหวัดระยอง

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ บริการที่ได้รับจริง ประกอบด้วย

- (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ บริการที่คาดหวัง ประกอบด้วย

- (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม 2564 ถึง 31 กรกฎาคม 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครระยอง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ซึ่งเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ การประเมินการบริการจึงวัดได้จากการสัมผัสและการรับรู้จากการกระทำของผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครระยอง ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้สูงเกินกว่าความคาดหวังและตรงกับความ ต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ เกิดความประทับใจ และ

อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งยังบอกต่อไปยังผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี วาจาสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และเทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอน ลำดับก่อน - หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักกลางวัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้น มีจุดรับบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย และมีตู้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มารับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีสถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชน และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเทศบาล และเว็บไซต์ เป็นต้น

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำติชม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยทำที่ที่เต็มใจ

Expected Service (ES) หมายถึง การบริการที่คาดหวัง เป็นการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

Perceived Service (PS) หมายถึง การบริการที่รับรู้ เป็นการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ซึ่งเป็นการรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับจริง

การบริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจของภาครัฐที่ต้องจัดทำเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานในด้านความเป็นอยู่ สุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัย และสวัสดิการสังคม โดยเท่าเทียมกัน ให้ประชาชนเกิดความผาสุก ซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนแล้ว ยังเป็นการพัฒนาประเทศในภาพรวมอีกด้วย

การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด แต่ยังคงอยู่ในความดูแลของรัฐบาล มีหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง
2. ทราบถึงบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครระยอง
3. นำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ นับว่าเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานราชการที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง บุคลากรในหน่วยงานราชการเป็นผู้นำบริการไปสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยบริการต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Kotler (1944) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของ สิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัฒน์ (2558) การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะอาด ในการให้บริการทุกครั้ง

สมิต สัชฌกร (2556) ได้ให้แนวคิดของการบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ได้ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากส่งสินค้าทันกำหนดแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบและรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ "ขายซ้ำ" คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มี

ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ ๆ ตามมา ความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำมาไม่ให้นำผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

กฤษฎา เจริญสุข (2555) การบริการ หมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกรกระทำนั้น โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็ว และความถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2554) ได้ให้ความหมาย บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม

ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ซึ่งเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ การประเมินการบริการจึงวัดได้จากการสัมผัสและการรับรู้จากการกระทำของผู้ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (อัจฉราภรณ์ ชูวงศ์, 2559) ทั้งนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

Goetsch & Davis (1997) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลไปยังภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดีขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

Schmenner (1995) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการ ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น คุณภาพคือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลลัพธ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ คุณภาพ จึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลลัพธ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริง ที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลลัพธ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตาม ที่คาดหวัง ก็ถือว่าผลลัพธ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึง ระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการ ของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การ ตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

เสกสรร หวังไพฑูรย์ (2559) คุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความประทับใจ การให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการ ต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ อาจใช้แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธผสมผสานเข้าด้วยกัน ในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนา ทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการ สร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ คือความสอดคล้องกับ ความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าตลอดจน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

เกริกเกียรติ แก้วมณี (2551) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงาน มนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ คาดหวังและเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมา ใช้บริการอีกและมีการบอกต่อไปยังผู้ใช้บริการอื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ การบริการดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร (2551) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำธุรกิจการ

บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วน คือ ต้องเริ่มจากจิตสำนึกในการให้บริการ ผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกด้วยกิจกรรมารยาที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

- 1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
- 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า
- 1.3 ต้อนรับด้วยยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 1.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
- 1.6 ต้อนรับด้วยความอดทนอย่าขุ่นเคือง
- 1.7 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
- 1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง
- 1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอภาค

2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

- 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ
- 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
- 2.3 ความจดจำ (Memory)
- 2.4 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
- 2.5 ความจริงใจ (Sincerity)
- 2.6 ความมีไหวพริบ (Tact)
- 2.7 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
- 2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
- 2.9 ความเป็นมิตร (Friendliness)
- 2.10 ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ มีเฉพาะดังนี้คือ

- 3.1 ความไว้วางใจ (Trust) การบริการมีกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการไปปฏิบัติ

ต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดกับผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

3.2 จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติต่อคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

3.3 แยกแยกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เรื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตของการให้บริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาสำรอง ไว้ได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น

4. การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ

4.2 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก

4.3 เพื่อช่วยเหลือคือ พยายามช่วยเหลือให้สะดวก

4.4 เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

5. กฎแห่งการให้บริการ

5.1 การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.2 การรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กิริยาท่าทาง หรือวัจนภาษา

- 5.2.1 ใช้คำพูดสุภาพ
- 5.2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้ใช้บริการ
- 5.2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ
- 5.2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ
- 5.2.5 หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด
- 5.2.6 อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ
- 5.2.7 อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ
- 5.2.8 อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ
- 5.2.9 มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ
- 5.3 ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ
 - 5.3.1 มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปมาลาไหว้
 - 5.3.2 ความรู้จักเก็บรักษาอารมณ์
 - 5.3.3 ความสำรวมกิริยาท่าท่าง
 - 5.3.4 รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน
 - 5.3.5 ยอมรับคำตำหนิติชม จงถือคติว่า การตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อ มีชีวิตเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น
 - 5.3.6 ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ
 - 5.3.7 ควรกล่าวคำขออภัยเมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ
 - 5.3.8 ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันสมควร
- 5.4 การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี
- 5.5 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ
- 5.6 การมีความน่าเชื่อถือ
- 6. การบริการที่ประทับใจ
 - 6.1 สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ
 - 6.1.1 ความประทับใจในครั้งแรก
 - 6.1.2 การจัดสถานที่ทำงาน
 - 6.1.3 สภาพของผู้ปฏิบัติ
 - 6.2 การให้ความสนใจอย่างจริงจัง
 - 6.2.1 การสนทนา

6.2.2 การมีท่าที สีหน้า

6.2.3 ความรวดเร็ว ความเต็มใจในการทำงาน

6.3 การให้เกียรติ ยกย่อง

6.3.1 การให้ความสนใจ

6.3.2 การสนทนา มีท่าที สีหน้า

6.3.3 ความเท่าเทียม

6.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างถูกต้อง

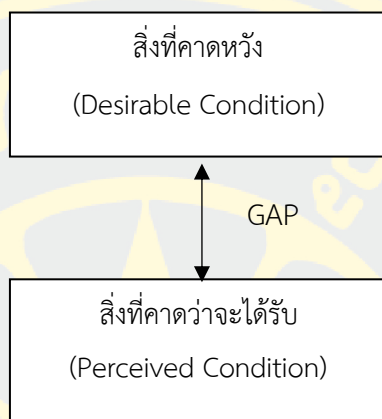
7. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการหรืออาจเรียกว่า การประกันคุณภาพของกระบวนการให้บริการ (Service Quality Assurance: SQA) นั้น มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพ (Control of quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of quality) ทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดี จึงมุ่งเน้นการศึกษาของค้ประกอบ ปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้ว มุ่งเน้นที่จะควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าคุณภาพการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับดี

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

วิธีประเมินคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพให้บริการ การบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีพอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังทำให้ผู้รับบริการประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้นๆ มีคุณภาพต่ำไปด้วย (กมลมาศ ผือโย, 2553) แสดงแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากผู้ให้บริการ รวมเรียกว่า สิ่งที่ดีหวัง (Desirable condition) ในขณะที่สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ รวมเรียกว่า สิ่งที่ได้รับ (Perceived condition) โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมิน

ได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ การประเมินคุณภาพการบริการจะประเมินจากความรับรู้ของผู้บริโภค โดยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการนั้น ๆ กับบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค



ภาพที่ 2 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ (อินทิรา จันทร์รัฐ , 2552)

เป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ พยายามลดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับให้เหลือน้อยที่สุด เพราะการจัดการบริการที่สูงกว่าระดับที่ผู้รับบริการต้องการเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้ให้บริการ ในขณะที่การบริการที่ต่ำกว่าระดับที่ผู้รับบริการต้องการอาจทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ จากแนวคิดดังกล่าว เมื่อนำมาผสมผสานกับกระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการได้ด้วยค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ โดยใช้ดัชนีวัดคุณภาพที่เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการประเมิน และยังสามารถวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องในกระบวนการการให้บริการว่ามีสาเหตุจากขั้นตอนใดของการให้บริการ

การวัดคุณภาพการบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในการบริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากการความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้บริการมีแนวโน้มในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ดี ทำให้ผู้รับบริการไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการ

ไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป

จากสาเหตุดังกล่าว Parasuraman, Zeithaml and Berry จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า "แบบจำลองช่องว่าง" (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ

1. ช่องที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

- 1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานขององค์กร
- 1.3 สายการบังคับบัญชามีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูงทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการและข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ มีปัจจัย 4 ประการ ที่เกี่ยวข้องคือ

- 2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน
- 2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้
- 2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันผู้รับบริการได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ
- 2.4 ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของผู้รับบริการ และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับผู้รับบริการ จะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของผู้รับบริการ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริการหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทชัดเจนของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ภายในและผู้รับบริการภายนอก

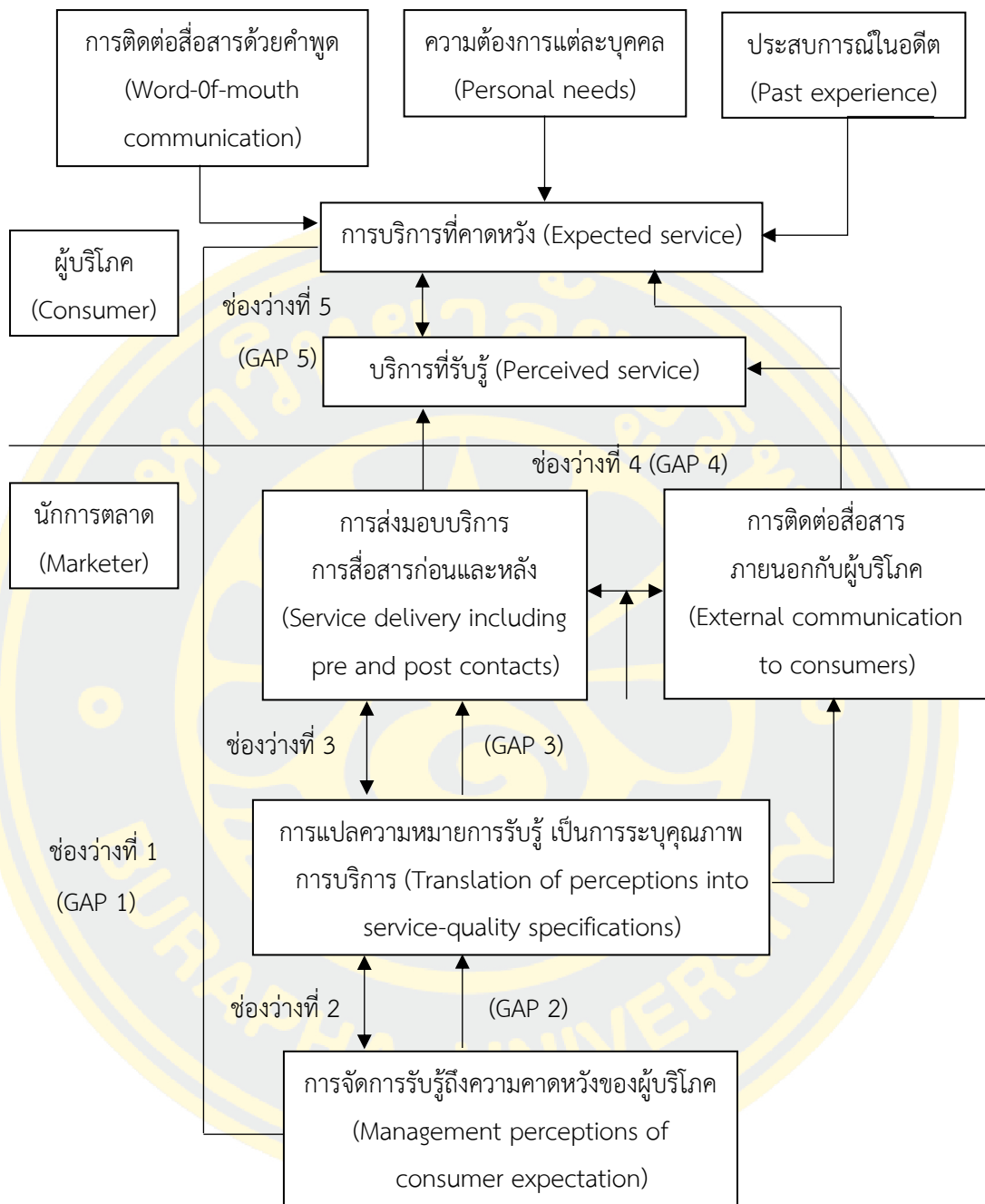
4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากการบริการจริงที่ให้แก่ผู้รับบริการและการติดต่อสื่อสารไปยังผู้รับบริการในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของผู้รับบริการ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างคือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้รับบริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และบริการที่ได้รับจริง

สรุป ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของผู้รับบริการทั้งในแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการและการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและการบริการที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับ (Expected Service - Perceived Service gap : E-P)



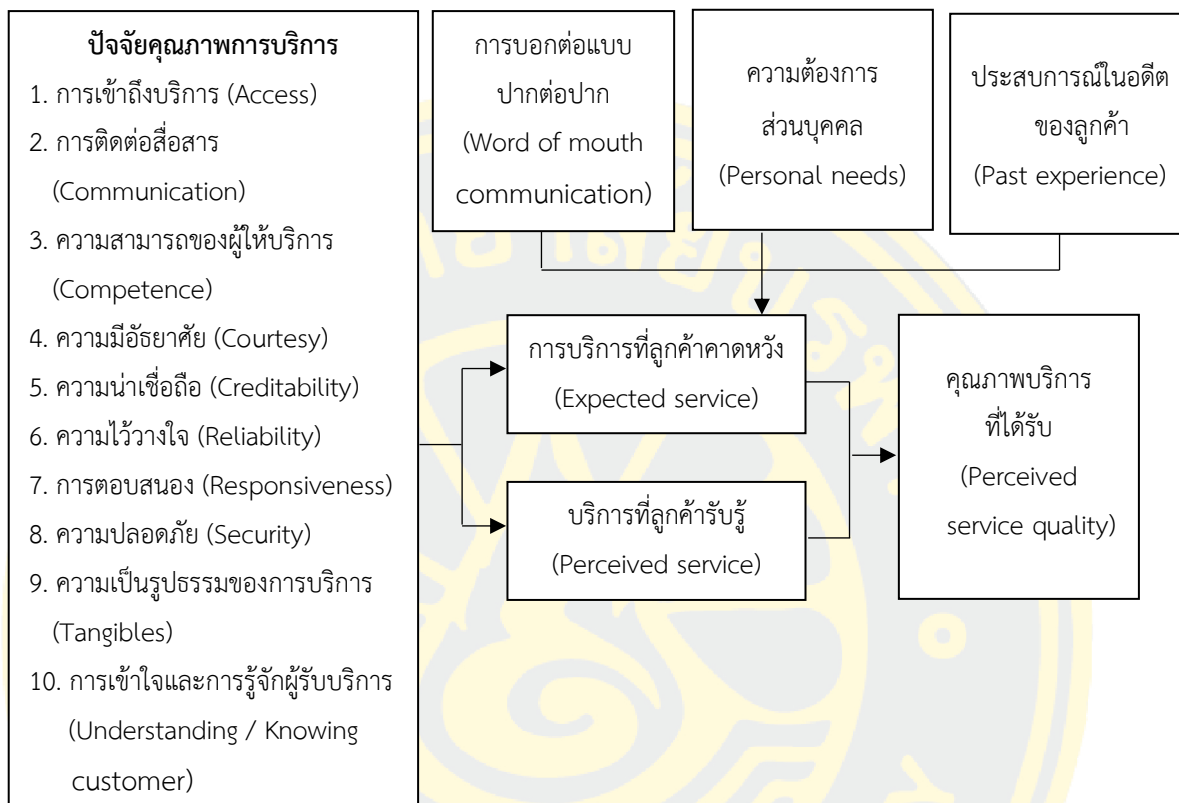
ภาพที่ 3 แบบจำลองช่องว่างการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

แบบจำลองคุณภาพบริการ SERVQUAL (Gap 5)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้นำแบบจำลองช่องว่างสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มารับบริการเป็นหลัก ปัจจุบันกำหนดคุณภาพการบริการ การวิจัยเชิงสำรวจระบุ 10 เกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการผู้รับบริการ ด้านการรับรู้และการคาดหวัง มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ (Access) การบริการที่มอบแก่ผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง
 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถที่อธิบายผู้รับบริการเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
 3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ
 4. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจ ให้เกิดขึ้นในการให้บริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ
 6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องมีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ
 7. การตอบสนอง (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ
 8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
 9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ
 10. การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (Understanding / Knowing customer) พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจบริการ การรักษาระดับการให้

บริการที่เหนือคู่แข่ง และตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ



ภาพที่ 4 แบบจำลองคุณภาพบริการ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1985)

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน โดยเรียกเกณฑ์การประเมินคุณภาพนี้ว่า "RATERW" (Reliability, Assurance, Tangibility, Empath & Responsiveness) ที่ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการโดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น การให้บริการโต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์กร

1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้น สอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

2.1 องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้

2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาองค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา

2.3 องค์กรได้ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม

2.4 องค์กรได้ให้บริการตรงตามเวลา

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

3.1 เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด

3.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันที

3.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

3.4 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะตอบสนองต่อการร้องขอของผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

4.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจของผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลผู้มารับบริการ รวมถึงดูแลทรัพย์สินของผู้มารับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง ความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

4.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการ

4.3.2 ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3.3 เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการ

4.3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

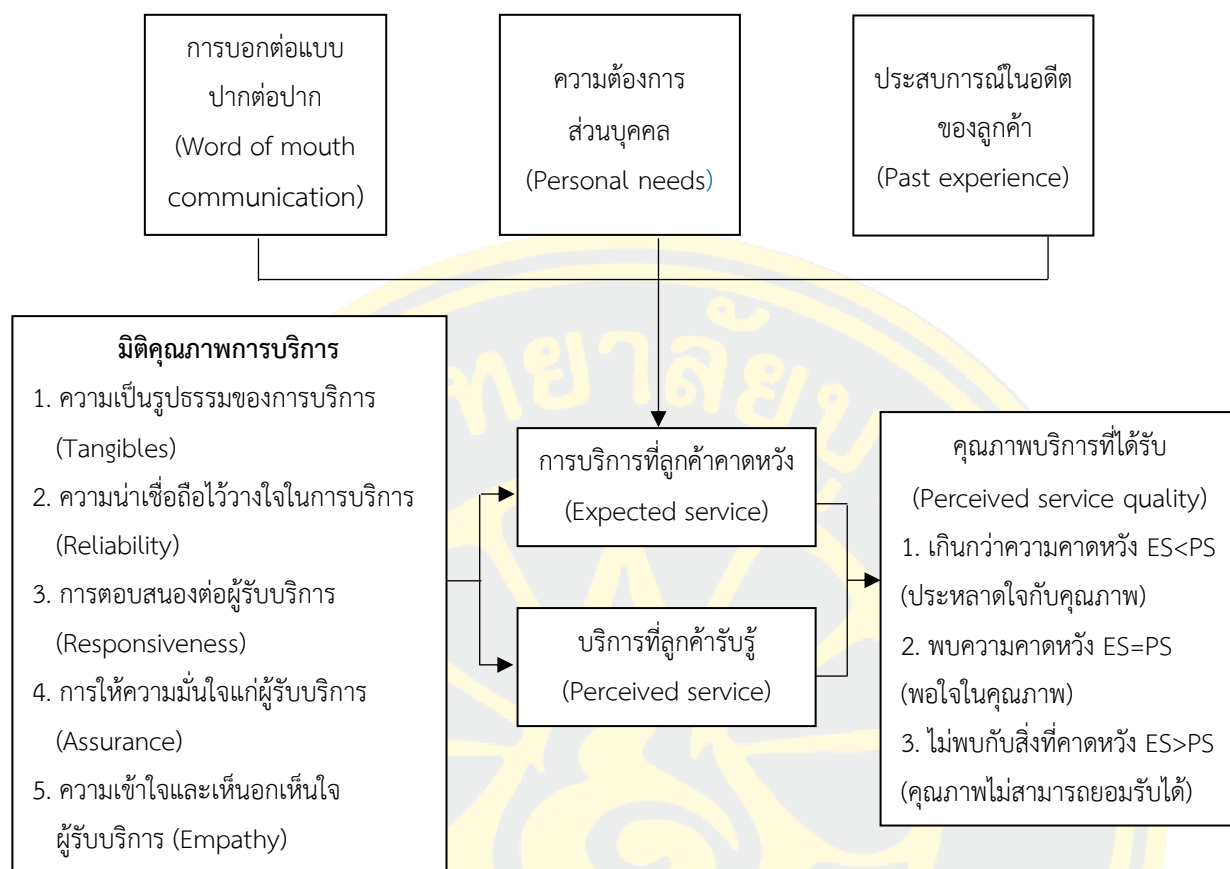
5.1 องค์กรให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 องค์กรเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ

5.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.4 องค์กรยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ



ภาพที่ 5 แสดงการรับรู้คุณภาพบริการ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1985)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้รับบริการจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้รับบริการคาดหวัง และผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

สรุป SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้า

และการได้รับบริการเหล่านั้นจริง โดยถ้า ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และ ($ES < PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจในการบริการที่เขาได้รับซึ่งมีมากกว่าความคาดหวัง

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้สูงเกินกว่าความคาดหวังและตรงกับความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ เกิดความประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งยังบอกต่อไปยังผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

ปิยัญฐ จันทร์เกิด (2560) การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2558) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมโดยเป็นกิจการ ที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะ

ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เป็น "ระบบ" มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้ให้บริการ

อำไพ สังคนิตย์ (2556) กล่าวว่า การบริการในภาครัฐมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชน เป็นการบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่ายหรือกำไร การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้าจะมีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการ ก็จะมีลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอคู้มทุน ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ

สุภัสชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) กล่าวว่า จากหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการ อยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการฯ กระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่น แต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้ จะสะท้อนให้เห็นว่า มีภารกิจบางประเภทหรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบ และปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพ และความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร

(2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบต่อแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่า ภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า การจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้นความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จะเป็นทิศทางใดในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นจะเปลี่ยนแปลงไป ก็เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งที่ได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจและภารกิจใหม่นั้นเอง แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่ จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็นที่ถือว่าเป็นงานหลักหรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่อง ที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องจัดทำเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการเป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ ซึ่งการจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่า จะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็ท้องถิ่นรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่างหรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอนหรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง นอกจากนี้ในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางหรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้เป็นหลักเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ชนิกานต์ วงษ์กรณ์ (2555) ได้ศึกษาการบริการประชาชน หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวถึงหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะประกอบด้วย

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ให้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใด จำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุดคือประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วยการให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

สุกานดา วิสิทธิ์ภาค (2554) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

อรทัย ก๊กผล (2552) การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจของภาครัฐที่ต้องจัดทำเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานในด้าน

ความเป็นอยู่ สุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัย และสวัสดิการสังคม โดยเท่าเทียมกัน ให้ประชาชนเกิดความผาสุก ซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนแล้ว ยังเป็นการพัฒนาประเทศในภาพรวมอีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการที่รัฐได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองภายใต้บัญญัติของกฎหมาย เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น

เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2562) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จักรพันธ์ ฉายสกลิต (2560) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง หรือที่เรียกว่า รัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของแต่ละท้องถิ่นนั้น ๆ

เดชนะ อูสาพรหม (2559) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศไทยที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้อำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นจากรัฐบาลกลาง จึงอาจจะกล่าวในแง่ประชาธิปไตยได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ (2557) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นให้อำนาจในการ

ปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนและเพื่อประชาชน

กมลมาศ ผือโย (2553) การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเองโดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญในการพัฒนาชุมชนและการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยรัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นบริหารจัดการตนเอง

โกวิท พวงงาม (2552) กล่าวว่า ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย เนื่องมาจากดังนี้

1. การองค์กรปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนและหน้าที่พลเมืองอันจะนำไปสู่ความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองซึ่งทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยป้องกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และการบริหารประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญ และมีรูปแบบการปกครองแตกต่างกันตามความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง ทั้งเป็นสิทธิที่จะกำหนดกฎหมายของท้องถิ่น และสิทธิในการกำหนดงบประมาณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติเพื่อการ

สร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง ซึ่งจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจทางการเมืองในระดับชาติ โดยที่การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง รู้จักการตัดสินใจการบริหารทางการเมือง การต่อสู้แข่งขันตามวิถีทางการเมืองทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมือง ทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีทางการเมืองของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชน ในการตัดสินใจบริหารงานให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เพื่อพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญและอำนาจหน้าที่ของตนเอง

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดโครงสร้างทางการบริหารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของขนาดของท้องถิ่นนั้น เนื่องจากจำนวนประชากร กิจกรรมของเมือง รวมทั้งสภาพปัญหาของเมืองนั้น มีความสลับซับซ้อนแตกต่างกัน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมมีผลโดยตรงต่อการกำหนดรูปแบบโครงสร้างทางการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายสูงสุดก็คือเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการบริหารที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน แม้ว่ารูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม แต่โดยพื้นฐานแล้วมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 70 กำหนดไว้ว่าให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

โครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มาตรา 7 ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ) และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร)

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรของแต่ละจังหวัด ตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

1.1.1 จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 24 คน

1.1.2 จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 30 คน

1.1.3 จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 36 คน

1.1.4 จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 42 คน

1.1.5 จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 48 คน

1.2 นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เลือกตามจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

1.2.1 ในกรณีมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

1.2.2 ในกรณีมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 - 42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน

1.2.3 ในกรณีมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 - 30 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน

2. เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมือง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 7 ได้กำหนดให้เทศบาลมี 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้การแบ่งประเภทของเทศบาลขึ้นอยู่กับจำนวนและความหนาแน่นของประชากร รวมทั้งความเจริญทางด้านเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจกำกับดูแล

การปฏิบัติราชการของเทศบาล (สำหรับเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ผู้ว่าราชการจังหวัด จะมอบหมายให้นายอำเภอปฏิบัติราชการแทนสำหรับเทศบาลที่อยู่ในอำเภอนั้น)

2.1 เทศบาลตำบล (ทต.) คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวม 5,000 คนขึ้นไป และมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

2.2 เทศบาลเมือง (ทม.) คือเขตท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

2.3 เทศบาลนคร (ทน.) คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวม 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

โครงสร้างการบริหารเทศบาล ประกอบด้วย

1. สภาเทศบาล (ฝ่ายนิติบัญญัติ) สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น แบ่งตามประเภท ดังนี้

1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

2. นายกเทศมนตรี (ฝ่ายบริหาร) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตพื้นที่

2.1 เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

2.2 เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

2.3 เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ.2562 โดยมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิก

องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่มีเพียง 2 หมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน

3.2 นายองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหาร) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

4. ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มี 2 รูปแบบ คือ

4.1 กรุงเทพมหานคร เป็นการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 เขต มีสำนักงานใหญ่เรียกว่า ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร

โครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

4.1.1 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ฝ่ายบริหาร) เป็นผู้บริหารสูงสุดของกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

4.1.2 สภากรุงเทพมหานคร (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วยสมาชิกสภากรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้ง จำนวนเขต(ปกครอง) ละ 1 คน แต่หากเขต(ปกครอง) ใดมีราษฎรเกิน 150,000 คน ให้มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 1 คนต่อราษฎร 150,000 คน เศษของ 150,000 คน ถ้าเกิน 75,000 คน ให้มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

4.2 เมืองพัทยา เป็นการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 จัดตั้งขึ้นเพื่อให้สามารถบริหารการจัดทำบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัว

โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย

4.2.1 นายกเมืองพัทยา (ฝ่ายบริหาร)

4.2.2 สภาเมืองพัทยา (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยา แบ่งเป็น 4 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด แต่ยังคงอยู่ในความดูแลของรัฐบาล มีหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่น

ตนเอง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร ระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มาใช้เป็นตัวแปรต้นและตัวแปรตามในการศึกษาคั้งนี้

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครระยอง

ประวัติของเทศบาลนครระยอง

การที่จะกล่าวถึงประวัติย่อของเทศบาลนครระยองว่าเป็นอย่างไรนั้น เป็นการสมควรที่จะได้ทราบถึงความเป็นมาดั้งเดิมก่อนที่จะจัดตั้งเทศบาลขึ้น กล่าวคือนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2460 ได้มีพระบรมราชโองการประกาศให้ใช้พระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาล ตามหัวเมือง รศ.127 ขึ้นในท้องที่ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมืองระยอง มีฐานะเป็นสุขาภิบาลเมืองระยอง มีเขตตามที่กำหนดไว้ในประกาศ พระบรมราชโองการจัดตั้งนั้นสำหรับการสุขาภิบาลได้ดำเนินกิจการมาได้จนถึงปี พ.ศ.2463 ได้เกิดอัคคีภัยอย่างใหญ่หลวงไหม้ตลาด อันเป็นย่านชุมชนในเขตสุขาภิบาลแทบทั้งหมด เป็นเหตุให้ประชาชนต้องอดอยากยากเข็ญแทบสิ้นเนื้อประดาตัว ทางราชการจึงได้ระงับการใช้พระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลไว้ชั่วคราว ต่อมาเมื่อประชาชนได้ก่อสร้างบ้านเรือนหนาแน่นขึ้นมากพอที่จะจัดการสุขาภิบาลเพื่อทะนุบำรุงความสุขของประชาชนสืบต่อไปได้อีก จึงได้มีประกาศให้ใช้พระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลต่อไปใหม่ การสุขาภิบาลก็ได้ทำความเจริญให้แก่ท้องถิ่นมาเป็นลำดับ จวบจนกระทั่งรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 ต่อมาในปี พ.ศ.2478 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะท้องถิ่นอันเป็นสุขาภิบาลเมืองระยองขึ้นเป็นเทศบาลเมืองระยอง โดยถือเขตสุขาภิบาลเดิมเป็นเขตเทศบาล ปราบกฎตามราชกิจจานุเบกษา เล่ม 52 ตอนที่ 56 หน้า 1718 ลงวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ.2478 นับแต่นั้นเป็นต้นมาเทศบาลเมืองระยองก็ได้ทำความเจริญก้าวหน้าให้แก่ท้องถิ่นมาเป็นลำดับโดยรวดเร็ว สมควรที่จะขยายเขตเทศบาลให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อบำรุงความสุขความเจริญของประชาชนให้กว้างขวางออกไป รัฐบาลจึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองระยองขึ้น เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ.2499 ปราบกฎตามราชกิจจานุเบกษา เล่ม 73 ตอนที่ 57 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ.2499 โดยขยายเขตเทศบาล

เมืองระยองไปหมู่บ้านปากคลองและปากน้ำ ตำบลปากน้ำ และหมู่บ้านเชิงเนิน ตำบลเชิงเนินบางส่วน ที่มีเขตติดต่อกับเขตเทศบาลเดิมและมีประชาชนตั้งบ้านเรือนอยู่เป็นปึกแผ่นแน่นหนา เป็นครั้งที่สอง รวมเป็นเนื้อที่ 4.356 ตารางกิโลเมตร

ในสมัยที่เริ่มตั้งเทศบาลครั้งแรก ทางเทศบาลต้องอาศัยห้องทำงานของผู้ตรวจการเทศบาล ซึ่งอยู่รวมกันที่ศาลากลางจังหวัด จนถึง พ.ศ.2484 จึงได้ย้ายไปเช่าที่ดินและอาคารของเอกชน เป็นสำนักงานขึ้นในย่านชุมชนชุมชน ถนนชุมพล ต่อมาปี พ.ศ.2485 จึงได้ซื้อที่ดินและอาคารดังกล่าว ขึ้นเป็นกรรมสิทธิ์ของเทศบาล ต่อมาในปี พ.ศ.2507 ท่านผู้ว่าราชการจังหวัดในสมัยนั้น (นายสง เหล่าสุนทร) เห็นว่าสำนักงานเทศบาลหลังเก่าอยู่ในที่ชุมชนแออัด เป็นการไม่ปลอดภัยเมื่อเกิด อัคคีภัยขึ้น จึงได้แนะนำให้หาที่ตั้งสำนักงานใหม่ และได้ตกลงซื้อที่ของนางช่วง เทพหัสดิน ณ อยุธยา ตรงข้ามกับศาลากลางจังหวัด เป็นจำนวนเนื้อที่ประมาณ 6 ไร่ไว้ ต่อมาคณะเทศมนตรีในสมัยนั้น เห็นว่าสถานที่เดิมคับแคบแออัดไม่ปลอดภัยเมื่อเวลาเกิดอัคคีภัย และเวลาฝนตกหนักน้ำท่วมพื้น ชั้นล่างของสำนักงาน และไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงได้สั่งให้ย้ายสำนักงานเทศบาลมาทำงานชั่วคราวที่กองอาสารักษาดินแดนในสวนศรีเมือง และได้ทำการประมูลมรดกที่ทางเทศบาลจัดซื้อไว้ ปลุกสำนักงาน และได้เปิดให้มีการประมูลที่ดินในบริเวณสำนักงานหลังเก่าเพื่อปลูกสร้างอาคาร พาณิชยกรรม และได้นำเงินกินเปล่าที่นำมาปลุกสำนักงานหลังใหม่ ผลการประมูลปรากฏว่ามีผู้เสนอ ให้ราคากินเปล่าที่ดินบริเวณดังกล่าวถึง 650,000 บาท จึงได้เปิดประมูลสร้างสำนักงานหลังใหม่ขึ้น ตามแบบแปลนของกรมโยธาธิการ เทศบาลเป็นแบบทรงไทยโดยตัดแปลงขยายช่วงเสามุกตรงบันได ให้กว้าง และทำกันสาดด้านหน้าสำหรับจอดพักรถและปรับปรุงภายในสำนักงานให้ดีขึ้น ผลการ ประมูลการก่อสร้างเทศบาล สิ้นเงิน 600,000 บาท และสร้างเสร็จในเดือนธันวาคม พ.ศ.2507

ต่อมาในปี พ.ศ.2522 (ในสมัยของนายเฉลา วิริยะพงษ์ เป็นนายกเทศมนตรี) ได้มีพระราช กฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองระยอง ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 96 ตอนที่ 221 ลงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2522 โดยมีเหตุผลคือ เนื่องจากท้องที่นอกเขตเทศบาลเมืองระยอง ได้เจริญขึ้นและมีชุมชนอยู่หนาแน่น สมควรขยายเขตเทศบาลเมืองระยอง เพื่อประโยชน์ในการ บริหารกิจการและการทะนุบำรุงท้องที่ต่อไป รวมเนื้อที่ 16.95 ตารางกิโลเมตร เทศบาลได้ใช้ สำนักงานหลังนี้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานตลอดมา และได้มีการปรับปรุงซ่อมแซมโครงสร้างครั้งใหญ่ ในปี พ.ศ.2537 ต่อเนื่องถึงปี พ.ศ.2539 ในสมัยนายเฉลา วิริยะพงษ์ เป็นนายกเทศมนตรี โดยได้ย้าย เจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่ศาลาประชาคมจังหวัดระยอง และสนามแบดมินตันหลังสำนักงานเป็นการ ชั่วคราว แม้ว่าเทศบาลจะได้ทำการปรับปรุงสำนักงานครั้งใหญ่แต่ก็ได้ขยายตัวอาคารสำนักงาน ทำให้เริ่มคับแคบ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับมีประชาชนมารับบริการเพิ่มมากขึ้น และ

มีความเจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับ จนกระทั่งปี พ.ศ.2542 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครระยอง โดยเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลเมืองระยอง เป็นเทศบาลนครระยอง เนื่องจากเทศบาลเมืองระยองมีสภาพความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มขึ้น ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 110 ก ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2542 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ.2542 เป็นต้นไป โดยมีพื้นที่เขตเทศบาลเมืองระยองเดิม คือ 16.95 ตารางกิโลเมตร สำหรับตัวอาคารสำนักงานเทศบาลก็เริ่มทรุดโทรมและคับแคบมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังคงใช้ปฏิบัติงานจนถึงสิ้นปี พ.ศ.2551 ก่อนหน้านั้นประมาณปี พ.ศ.2549 เทศบาลมีโครงการก่อสร้างสำนักงานเทศบาลหลังใหม่ ทดแทนอาคารหลังเก่าที่ชำรุดทรุดโทรม จึงได้ทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดระยองขอใช้พื้นที่ศาลากลางจังหวัด (หลังเดิม) ซึ่งอยู่ตรงข้ามกับสำนักงานเทศบาล เพื่อเป็นสถานที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเป็นการชั่วคราวในระหว่างการก่อสร้างอาคารหลังใหม่ และได้ย้ายไปปฏิบัติงานที่ศาลากลางจังหวัด (หลังเดิม) ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม พ.ศ.2551 ต่อมา คณะผู้บริหารเทศบาลนครระยอง นำโดยนายววิทย์ ศุภโชคชัย นายกเทศมนตรีนครระยอง ได้หารือกันแล้วเห็นควรชะลอโครงการก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลไว้ก่อน เนื่องจากพิจารณาแล้วเห็นว่าในช่วงปี พ.ศ.2551 ได้เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ วัสดุเชื้อเพลิงมีราคาสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ค่าวัสดุก่อสร้างมีราคาสูงขึ้นมาก จึงเห็นสมควรยกเลิกโครงการก่อสร้างซึ่งต้องใช้งบประมาณสูงถึง 145 ล้านบาท เพื่อนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่น และบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด จึงได้ทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง ขอใช้อาคารศาลากลางจังหวัดระยอง (หลังเดิม) เพื่อเป็นที่ตั้งอาคารสำนักงานเทศบาลนครระยองอย่างถาวร ซึ่งคณะอนุกรรมการพิจารณาสถานที่ทำงานของหน่วยราชการในเขตกรุงเทพมหานครและเมืองหลัก สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2552 ตามหนังสือสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ระยอง ที่ กค 0307.11/1744 ลงวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2552 และอนุญาตให้เทศบาลนครระยองใช้ที่ราชพัสดุแปลงหมายเลขทะเบียนที่ รย.222 (บางส่วน) ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง เนื้อที่ 5-2-55 ไร่ บริเวณอาคารศาลากลางจังหวัดระยอง (หลังเดิม) และอาคารศาลาประชาคม เพื่อเป็นที่ตั้งสำนักงานเทศบาลนครระยอง และเป็นศูนย์นันทนาการ ตามหนังสือสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ระยอง ที่ กค 0307.11/385 ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2553 คณะผู้บริหารเทศบาลนครระยองจึงได้ทำญัตติเสนอต่อสภาเทศบาลนครระยอง เพื่อขอรับความเห็นชอบในคราวประชุมสภาเทศบาลนครระยอง สมัยสามัญ สมัยที่ 2 ประจำปี พ.ศ.2553 เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ.2553 ซึ่งสภาเทศบาลนครระยองได้มีมติเห็นชอบและเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง อนุมัติเทศบาลนครระยองจึงได้ใช้อาคารศาลากลางจังหวัดระยอง (หลังเดิม) เป็นอาคารสำนักงาน

เทศบาลนครระยองมาตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม พ.ศ.2551 เป็นต้นมา และได้ทำการรื้อถอนอาคารสำนักงานเทศบาลหลังเดิม เพื่อสร้างเป็นคลินิกกอบอุ้มเทศบาลนครระยองดังที่เห็นอยู่ในปัจจุบัน

ลักษณะทางกายภาพ

1. ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลนครระยอง ตั้งอยู่ในพื้นที่ของอำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 179 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 16.95 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตดังนี้

- ทิศเหนือ ติดกับพื้นที่ เทศบาลตำบลทับมา เทศบาลตำบลน้ำคอก และเทศบาลตำบลเชิงเนิน
- ทิศใต้ ติดทะเลอ่าวไทย
- ทิศตะวันออก ติดกับพื้นที่ เทศบาลตำบลเชิงเนิน
- ทิศตะวันตก ติดกับพื้นที่ เทศบาลตำบลเนินพระ



ภาพที่ 6 แผนที่เขตเทศบาลนครระยอง

2. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลนครระยอง เป็นที่ราบชายฝั่งทะเลพื้นที่มีลักษณะเป็นที่ราบสลับที่เป็นลูกคลื่นลาดเอียงจากด้านทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ มีแม่น้ำระยองไหลผ่านกลางเมือง ความยาวประมาณ 15 กิโลเมตร ลงสู่ทะเลอ่าวไทยบริเวณชุมชนปากน้ำ 2 ด้านทิศเหนือมีคลองทับมา และด้านทิศตะวันออกมีคลองคาและคลองชลประทาน

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ตั้งอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน ได้รับอิทธิพลของทะเลทำให้อากาศไม่ร้อนจัด มีอุณหภูมิต่ำโดยเฉลี่ย 28 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยตลอดปี 1,501 มม. ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย 76.7

4. เขตการปกครอง

เทศบาลนครระยองครอบคลุมพื้นที่ของ 4 ตำบล คือ

- 1) ตำบลปากน้ำ
- 2) ตำบลท่าประดู่
- 3) บางส่วนของตำบลเชิงเนิน
- 4) บางส่วนของตำบลเนินพระ

ทั้ง 4 ตำบล แบ่งออกเป็น 29 ชุมชน ประกอบด้วย

- 1) ชุมชนเกาะกลอย
- 2) ชุมชนชายกระป๋อม
- 3) ชุมชนเรือนจำ
- 4) ชุมชนวัดป่าประดู่ 1
- 5) ชุมชนวัดป่าประดู่ 2
- 6) ชุมชนพุนไฉ่
- 7) ชุมชนศูนย์การค้า
- 8) ชุมชนตีนเนิน - เกาะหวาย
- 9) ชุมชนก้นปึก - ปากคลอง
- 10) ชุมชนข้างอำเภอ - ทางใต้
- 11) ชุมชนตากสินมหาราช
- 12) ชุมชนสองพี่น้อง
- 13) ชุมชนบ้านปากคลอง
- 14) ชุมชนแหลมรุ่งเรือง
- 15) ชุมชนริมน้ำ-ท่าเกตุ
- 16) ชุมชนสวนวัดโชดทิมทาราม
- 17) ชุมชนหลังวัดโชดทิมทาราม
- 18) ชุมชนทุ่งไตนด
- 19) ชุมชนเนินพระ
- 20) ชุมชนสะพานราษฎร์

- 21) ชุมชนแขวงการทาง
- 22) ชุมชนหนองสนม - ปักป่า
- 23) ชุมชนสมุทรเจดีย์
- 24) ชุมชนสนามเป้า
- 25) ชุมชนสัมฤทธิ์
- 26) ชุมชนปากน้ำ 1
- 27) ชุมชนปากน้ำ 2
- 28) ชุมชนมุสลิม - ปากคลอง
- 29) ชุมชนบางจาก

5. ประชากรและความหนาแน่น

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครระยอง

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครระยอง จำแนกตามหมวดอายุ					
ลำดับที่	หมวดอายุ	ชาย	หญิง	รวม (ชาย/หญิง)	หมายเหตุ
1	0 - 4	2,347	2,154	4,501	
2	5 - 9	3,538	3,370	6,898	
3	10 - 14	2,614	2,537	5,151	
4	15 - 19	2,024	1,986	4,010	
5	20 - 24	1,813	1,855	3,688	
6	25 - 29	1,845	2,127	3,972	
7	30 - 34	1,832	2,207	4,039	
8	35 - 39	1,833	2,625	4,458	
9	40 - 44	2,119	2,640	4,759	
10	45 - 49	2,167	2,405	4,572	
11	50 - 54	1,854	2,131	3,985	
12	55 - 59	1,603	1,829	3,432	
13	60 - 64	1,157	1,604	2,761	
14	65 - 69	942	1,206	2,148	
15	70 - 74	572	889	1,461	
16	75 - 79	396	619	1,015	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครระยอง จำแนกตามหมวดอายุ					
ลำดับที่	หมวดอายุ	ชาย	หญิง	รวม (ชาย/หญิง)	หมายเหตุ
17	80 – 84	244	392	636	
18	85 – 89	133	242	375	
19	90 – 94	46	93	139	
20	95 – 99	18	21	39	
21	100	3	8	11	
22	มากกว่า 100	13	5	18	
	รวมทั้งสิ้น	29,103	32,945	62,048	

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครระยอง ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2564

โครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม การจราจร

การคมนาคม ขนส่งทางบก เพื่อการเดินทาง ขนส่งต่างๆ ระหว่างตัวเมืองระยองกับกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของเมืองระยอง นับได้ว่ามีความสะดวกสบาย มีถนนสายหลักที่สามารถใช้ในการเดินทางติดต่อระหว่าง จังหวัดกรุงเทพฯ และจังหวัดต่างๆ ในย่านเดียวกันได้ คือ

- ถนนสุขุมวิท ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ที่เป็นเส้นทางดั้งเดิมที่ใช้สำหรับการเดินทางระหว่างกรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด
- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 36 (บางละมุง - ระยอง) ที่สามารถเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 7 (motorway) เข้ากรุงเทพฯ ได้
- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (บ้านบึง - แกลง) ผ่านอำเภอวังจันทร์ ถึงอำเภอแกลง และเชื่อมเข้ากับถนนสุขุมวิทที่อำเภอแกลง
- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3138 (บ้านค่าย - บ้านบึง) ซึ่งต่อจากถนนจันทูมไปอำเภอบ้านค่าย และอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ถนนสาย 3138 นี้สามารถใช้เป็นเส้นทางเข้าสู่จังหวัดชลบุรีและจังหวัดกรุงเทพมหานคร และเข้าสู่ทางหลวงสายอำเภอสัตหีบ - อำเภอกบินทร์บุรี ไปจังหวัดนครราชสีมา สู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้เช่นเดียวกัน

2. การประปา

- จำนวนครัวเรือนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยองมีน้ำประปาใช้แทบทุกครัวเรือน

- ชุมชนสนามเป้าซอย 1 ซึ่งมีปัญหาเรื่องที่ดินเช่นเดียวกับชุมชนแหลมรุ่งเรือง ปัจจุบันใช้น้ำประปาหยอดเหรียญ ขาดความสะดวก และมีบางครอบครัวที่ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้น้ำประปา เช่น บางครอบครัวในชุมชนสนามเป้า

- หน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาระยอง
- แหล่งน้ำที่ใช้ผลิตน้ำประปา คือ คลองใหญ่ อ่างเก็บน้ำชลประทานดอกทราย และ อ่างเก็บน้ำหนองปลาไหล

3. ไฟฟ้า

พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ให้บริการอย่างทั่วถึง และไฟฟ้าสาธารณะประกอบด้วย โคมไฟฟ้าแบบมาตรฐาน โคมไฟฟ้าแบบเสาสูง โคมไฟฟ้าเกาะกลาง ชนิดโซเดียมไลท์ ประชาชนในเขตเทศบาลนครระยองส่วนใหญ่มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน ได้รับการบริการไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมด

4. การสื่อสาร

4.1 มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 2 แห่ง

- ที่ทำการไปรษณีย์ สาขาระยอง
- ที่ทำการไปรษณีย์ สาขาท่าประดู่

4.2 สถานีวิทยุกระจายเสียง จำนวน 18 สถานี

- สถานีวิทยุกระจายเสียงกรมอู่ตุณิยมวิทยา สังกัดกรมอู่ตุณิยมวิทยา กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกระจายเสียงด้วยระบบความถี่ 105.25 MH ตั้งอยู่ถนนลงสู่ชายหาดแม่รำพึง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

- สถานีวิทยุราชดำริสัมพันธ์ (ร.ส.) กระจายเสียงด้วยระบบ FM ความถี่ 102.75 MH ตั้งอยู่ที่ตำบลเนินพระ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

- สถานีวิทยุขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท.) กระจายเสียงด้วยระบบ FM ความถี่ 96.75 MH ตั้งอยู่ที่ตำบลทับมา อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

- สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.ระยอง) กระจายเสียงด้วยระบบ FM ความถี่ 91.75 MH ตั้งอยู่ที่ตำบลน้ำคอก อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

- สถานีวิทยุกระจายเสียงกรมประมง จังหวัดระยอง กระจายเสียงด้วยระบบ FM ความถี่ 100.75 MH ตั้งอยู่ที่ตำบลเพ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

- สถานีวิทยุชุมชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครระยอง จำนวน 13 แห่ง

4.3 มีหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น จำนวน 47 ฉบับ

4.4 มีระบบเสียงตามสาย จำนวน 694 จุด

- หน่วยวิทยสื่อสารในพื้นที่ ส่วนมากจะเป็นวิทยสื่อสารระบบ VFHF
- หน่วยสื่อสารสถานีดับเพลิงของเทศบาลนครระยอง
- หน่วยสื่อสารตำรวจภูธร
- หน่วยสื่อสารของโครงการชลประทานระยอง
- หน่วยสื่อสารของอำเภอเมืองระยอง
- หน่วยสื่อสารของประมง

4.5 มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์ส่วนบุคคลให้บริการอย่างทั่วถึง

5. ลักษณะการใช้ที่ดิน

- พื้นที่พักอาศัยและพื้นที่พาณิชยกรรม ประมาณร้อยละ 63
- พื้นที่อุตสาหกรรม ประมาณร้อยละ 12
- พื้นที่ว่างและสวนสาธารณะ ประมาณร้อยละ 10
- พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐและที่ตั้งสถานศึกษา ประมาณร้อยละ 15

เศรษฐกิจและสังคม

1. พัฒนาการความเป็นมาของเศรษฐกิจและสังคมเมืองระยอง

ศึกษาประวัติศาสตร์และการค้นพบหลักฐานทางโบราณคดี โดยเฉพาะการค้นพบซากเรือจม และข้าวของเครื่องใช้ต่าง ๆ ตามพื้นที่ชายฝั่งของอ่าวระยองเป็นสิ่งที่พอกำหนดได้ว่าการสัญจรไปมาของการค้าขายทางทะเลในพื้นที่นี้อยู่ตลอดเวลามาตั้งแต่พุทธศตวรรษที่ 20 - 21 เป็นต้นมา

หรือในสมัยของพระเจ้าปราสาททองได้มีพ่อค้าจากประเทศตะวันตกเข้ามาตั้งสถานีการค้าในพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกรวมทั้งบริเวณเมืองระยองด้วย ทำให้รัฐบาลไทยสมัยนั้นต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลและจัดระบบเพื่อเก็บภาษีทำให้มีการรวบรวมผู้คนเข้ามาและเกิดเป็นหมู่บ้านและขยายเป็นเมืองในเวลาต่อมาช่วงรัตนโกสินทร์ตอนต้น (รัชกาลที่ 1 - 3) ได้มีคนจีนอพยพเข้ามารับจ้างเป็นแรงงานและมีอาชีพเป็นพ่อค้าตลอดจนทำสวนทำไร่กันมาก ทำให้เกิดชุมชนที่เป็นย่านตลาด ย่านการค้าการเข้ามาตั้งหลักแหล่งของคนจีน ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและสังคมระหว่างเมืองและหมู่บ้าน เพราะคนจีนที่เป็นพ่อค้า คือผู้ที่นำสินค้าจากเมืองไปแลกเปลี่ยนสินค้าทางเกษตรกับสินค้าป่าจากชาวบ้านในถิ่นต่าง ๆ ในขณะที่ชาวพื้นเมืองที่อยู่มาแต่เดิมมีอาชีพการทำประมง ซึ่งมีทั้งเรือขนาดใหญ่ที่ใช้ใบเรือแจวและเรือพายขนาดเล็กเป็นพาหนะที่ใช้ในการประมง นอกจากอาชีพทำการประมงแล้วยังมีอาชีพการกลีกรมซึ่งมีทั้งทำนา ทำไร่ ทำสวน และการค้าขายโดยรับซื้อของป่า เช่น น้ำมันยาง หวาย เถาวัลย์ ชี้ใต้ น้ำผึ้ง และของป่าอื่น ๆ ตามแต่ฤดูกาล แล้วขนส่งมาขายต่อที่กรุงเทพมหานครหรือจังหวัดใกล้เคียง โดยใช้เรือใบเป็นพาหนะล่องเลาะเลียบชายฝั่งมา ท่าเรือ

ที่สำคัญของเมืองระยองในขณะนั้นคือ ท่าประคู้ ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งท่าเรือรับส่งผู้โดยสารและสินค้า นอกจากนี้พบว่าระยองอาจจะเป็นเมืองที่มีความสำคัญในการต่อเรือ อยู่ต่อเรือที่วานี้ตั้งอยู่ที่ท่าแพรกมะขาม ปัจจุบันคือบริเวณสี่แยกถนนยมจินดากับถนนหลักเมืองตัดกัน ในอดีตนั้นประเทศญี่ปุ่นเคยมาส่งต่อเรือที่นี่แล้วนำกลับไปใช้ที่ญี่ปุ่น ในปัจจุบันก็ยังพบว่าอาชีพการต่อเรือเป็นอาชีพที่สำคัญอาชีพหนึ่งของคนที่นี่ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าเมืองระยองตั้งแต่อดีตนั้น มีบทบาทในฐานะของการเป็นเมืองท่าในการขนส่งสินค้า

ต่อมาในสมัยที่ จอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นช่วงต้นของสงครามเอเซียบูรพา รัฐบาลไทยเตรียมการที่จะต่อสู้กับรัฐบาลฝรั่งเศส เพื่อป้องกันดินแดนด้านตะวันออกของประเทศ คือบริเวณจันทบุรีและตราด จึงได้สร้างถนนสุขุมวิทขึ้น เพื่อใช้เป็นเส้นทางขนส่งทหารและยุทโธปกรณ์ ผลพวงจากการเกิดขึ้นของถนนสุขุมวิทนั้น ทำให้การขนส่งทางน้ำลดความสำคัญลงอย่างมาก เพราะประชาชนหันมาใช้การขนส่งทางบกแทน โดยยานการค้ำ ธุรกิจการค้ำ และการขนส่งที่สำคัญของเมืองระยองในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่สอง ก็คือบริเวณ "ถนนยมจินดา"

ต่อมาประมาณปี พ.ศ.2514 นักธุรกิจโรงงานน้ำตาลและโรงแรมในสมัยนั้น (คนท้องถิ่นรู้จักในนามเสี้ยก้ง) ได้เข้ามาลงทุนทำศูนย์การค้า "สตาร์พลาซ่า" ขณะเดียวกัน พลอากาศเอกทวี จุลทรัพย์ ซึ่งเป็นรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม ได้สั่งการให้ย้ายท่ารถโดยสารออกมาตั้งที่ศูนย์การค้าแห่งนี้ด้วย ทำให้ย่านการค้าเดิมที่ถนนยมจินดาซบเซาลงไปอย่างช้า ๆ พ่อค้าแม่ค้าเริ่มทยอยย้ายตามกันออกมาทำมาค้าขายที่ศูนย์การค้าแห่งนี้จนกลายเป็นย่านเศรษฐกิจแห่งใหม่ของเมืองระยอง ช่วงเวลาเดียวกันนั้นได้เกิดสงครามเวียดนาม รัฐบาลไทยได้อนุญาตให้สหรัฐอเมริกาเข้ามาตั้งฐานทัพอากาศและทำเทียบเรือบรรทุกขนาดใหญ่สำหรับขนถ่ายอาวุธยุทโธปกรณ์ในประเทศไทย ทำให้เกิดมีการก่อสร้างขนาดใหญ่ทั้งสนามบินและท่าเรือน้ำลึก ส่งผลให้เศรษฐกิจในย่านนี้รวมทั้งเมืองระยองขยายตัวขึ้นไปด้วย ต่อมานับแต่ช่วงปีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 5 เป็นต้นมา รัฐบาลได้กำหนดให้พื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกรวมทั้งจังหวัดระยอง เป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมหนักและท่าเรือน้ำลึกเพื่อขนถ่ายสินค้า ทำให้มีแรงงานจากภาคเกษตรกรรมจำนวนมากเข้ามาเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรม ผลพวงที่สืบเนื่องมาจากการพัฒนาอุตสาหกรรมและการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างรีบเร่งของเมืองระยองในช่วงที่ผ่านมา ทำให้สภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของเมืองระยองในปัจจุบันมีลักษณะผสมผสานระหว่างวิถีชีวิตแบบชนบทและความเป็นเมืองใหม่ ทั้งนี้มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางกายภาพและที่ตั้งของเมืองแต่ละชุมชน ดังนี้

- พื้นที่บริเวณชานเมืองได้แก่ บริเวณชุมชนเกาะกลอย บางส่วนของชุมชนพูนไฉ่ บางส่วนของชุมชนสองพี่น้อง บางส่วนของชุมชนกันปึก และบางส่วนของชุมชนทุ่งไตนวด ชุมชน เนินพระ

เป็นพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่ไม่หนาแน่นมากนัก บริเวณแถบนี้ในอดีตเป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญของเมือง แต่ในปัจจุบันวิถีชีวิตของชุมชนมีการปรับเปลี่ยนจากสังคมเศรษฐกิจแบบเกษตรกรรม มาสู่เศรษฐกิจการค้าและบริการเป็นหลัก โดยกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญก็คือธุรกิจที่พักอาศัย บ้านเช่า และร้านค้าสำหรับบริการแรงงานจากต่างถิ่นที่เข้ามาพักอาศัยในจังหวัดระยอง อย่างไรก็ตาม ในพื้นที่แถบนี้ก็ยังพบการทำเกษตรกรรมอยู่บ้างประปราย เช่น สวนพุทรา ผักสวนครัว และปศุสัตว์ ในอนาคตพื้นที่แถบนี้กำลังเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินจากพื้นที่เกษตรกรรมไปสู่ที่พักอาศัยซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมติดตามมาโดยเฉพาะปัญหาการระบายน้ำในยามที่เกิดฝนตกหนัก เนื่องจากพื้นที่ที่เคยเป็นหนองน้ำและแหล่งรองรับน้ำได้ถูกถมและปรับพื้นที่จนหมด

- พื้นที่ศูนย์กลางเศรษฐกิจของเมือง (downtown) เทศบาลนครระยอง มีพื้นที่ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเมืองที่สำคัญอยู่ 2 บริเวณ คือ

- 1) บริเวณสองฟากฝั่งของถนนสุขุมวิทและพื้นที่ใกล้เคียง
- 2) พื้นที่บริเวณถนนอารีย์ราษฎร์และถนนสมุทรคงคา

1) **พื้นที่บริเวณริมถนนสุขุมวิทและพื้นที่ใกล้เคียง** อันได้แก่ ถนนยมจินดา ถนนราษฎร์บำรุง ถนนตากสินมหาราช และถนนจันทอุดม เป็นย่านที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของย่านนี้ก็คือเป็นย่านศูนย์กลางการค้า เป็นศูนย์กลางการขนส่ง ธุรกิจการเงิน โรงแรม และธุรกิจบริการของเมือง อย่างไรก็ตามศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของเทศบาลนครระยอง มีแนวโน้มที่จะขยายตัวขึ้นไปทางทิศเหนือตามเส้นทางของถนนจันทอุดม เนื่องจากจะเป็นพื้นที่ที่มีประชากรเข้ามาอยู่อาศัยอย่างหนาแน่นในอนาคต นอกจากความเป็นศูนย์กลางด้านการค้าและภาคบริการแล้ว ยังพบว่าพื้นที่โดยรอบของย่านนี้เป็นที่พักอาศัยของประชากรแฝงที่มาจากต่างถิ่น ประชากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหาบเร่ แผงลอย และแรงงานรับจ้างทั่วไป การที่ประชาชนเหล่านี้เลือกที่จะพักอาศัยอยู่บริเวณขอบของ downtown ก็เนื่องจากอยู่ใกล้แหล่งประกอบอาชีพและมีความสะดวกในการเดินทางออกมาประกอบอาชีพ ประชากรกลุ่มนี้มักจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเป็นเครือญาติกันหรือเป็นคนในหมู่บ้านเดียวกันที่ชักชวนกันทำมาหากินที่นี่ จากการคาดการณ์ในปัจจุบันพบว่าจำนวนประชากรจากต่างถิ่นมีจำนวนใกล้เคียงกับจำนวนประชากรที่เป็นคนท้องถิ่นพื้นเพเดิมของเทศบาลนครระยอง ดังนั้นหากมองในแง่เศรษฐกิจแล้วประชากรกลุ่มนี้นับว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่ง ต่อการเคลื่อนตัวของระบบเศรษฐกิจเมืองระยอง ในขณะที่หากมองในทางสังคมประชากรกลุ่มนี้แม้จะมีจิตวิญญาณและวัฒนธรรมดั้งเดิมของตัวเองอยู่ แต่ก็สามารถปรับตัวเองเข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่นได้อย่างกลมกลืน

2) **บริเวณถนนอารีย์ราษฎร์และถนนสมุทรคงคา** พื้นที่ย่านนี้เป็นศูนย์กลางของสังคม เศรษฐกิจชาวประมงพื้นบ้าน และอุตสาหกรรมประมง ซึ่งเป็นเศรษฐกิจหลักที่มีความสำคัญมาแต่อดีตและยังคงความสำคัญอยู่ทุกวันนี้ โดยจะพบว่า มีประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ที่ประกอบอาชีพประมง คือ ชุมชนสมุทรเจดีย์ ชุมชนปากน้ำ 1 ชุมชนปากน้ำ 2 ชุมชนสัมฤทธิ์ ชุมชนมุสลิมปากคลอง ชุมชนบ้านปากคลอง ชุมชนกันปึก และชุมชนแหลมรุ่งเรือง จากข้อมูลการสำรวจภาคสนามและจากเอกสารพบว่าพื้นที่บริเวณนี้เป็นที่ตั้งของท่าเทียบเรือ 3 แห่ง โรงงานน้ำปลา 30 แห่ง และกิจการท่องเที่ยว 4 แห่ง มีครัวเรือนประมงพื้นบ้านขนาดเล็กและครัวเรือนที่เป็นแรงงานในภาคประมงไม่น้อยกว่า 1,500 ครัวเรือน นอกจากนี้แล้ว ด้วยความที่เป็นแหล่งของประมงพาณิชย์ขนาดใหญ่ ความสำคัญในย่านนี้เป็นที่พักอาศัยของแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้านจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งที่เป็นแรงงานถูกกฎหมายและแรงงานที่ผิดกฎหมาย ปัจจุบันปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมายนับเป็นปัญหาที่สำคัญเนื่องจากได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของแรงงานท้องถิ่น กล่าวคือ แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายที่ลักลอบเข้ามาทำงานจะมีค่าแรงที่ถูกมากทำให้แรงงานท้องถิ่นเดิมถูกกดค่าแรงและได้รับค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้เป็นศูนย์กลางทางด้านประมงแล้ว พื้นที่ย่านนี้นับว่าเป็นแหล่งบริการร้านอาหารทะเลและที่พักผ่อนหย่อนใจที่สำคัญของเมือง โดยจะพบร้านอาหารที่มีชื่อเสียงของเมืองระยองหลายร้านที่ตั้งอยู่ที่นี้ ซึ่งนับว่าเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของเมืองระยอง

2. ด้านเศรษฐกิจ

ลักษณะทางเศรษฐกิจ มีลักษณะเด่นทางด้านการท่องเที่ยวและการประมง อาชีพที่สำคัญได้แก่ การพาณิชย์กรรม การทำประมง อุตสาหกรรมต่อเนื่อง รายได้เฉลี่ยของประชากร 188,476.5 บาท/คน/ปี

3. ด้านการท่องเที่ยว

3.1 ศาลหลักเมือง ตั้งอยู่ที่ถนนหลักเมืองในเขตเทศบาลนครระยอง เดิมเป็นศาลไม้ ต่อมาได้รับการปฏิสังขรณ์เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน ลักษณะอาคารเป็นศิลปะแบบศาลเจ้าจีน

3.2 วัดป่าประดู่ อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง บนถนนสุขุมวิท เป็นวัดเก่าแก่สันนิษฐานว่าสร้างในสมัยกรุงศรีอยุธยา โดยมี "พระนอนตะแคงซ้าย" ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความสนใจและสักการะกันมาก

3.3 สวนศรีเมือง ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันตกหรืออยู่ด้านเหนือของชุมชนสนามเป้า เป็นสวนสาธารณะอันเป็นที่ประดิษฐานของพระพุทธรูปปางสมาธิ พระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดระยอง ปัจจุบันเป็นสนามกีฬาากลางของชุมชนต่าง ๆ ในเขตเทศบาลนครระยอง มีความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ รวมทั้งมีอาคารห้องสมุดสำหรับใช้ค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วย

3.4 พระเจดีย์กลางน้ำ ตั้งอยู่ตำบลปากน้ำ ในเดือน 12 เทศบาลนครระยอง จัดงาน

ประเพณีห่มผ้าองค์พระเจดีย์กลางน้ำ เป็นประจำทุกปี

3.5 หาดแหลมเจริญ ตั้งอยู่ตำบลปากน้ำ เป็นสถานที่พักผ่อนในเขตเทศบาลนครระยอง

3.6 วัดเก้ง ตั้งอยู่ภายในบริเวณโรงพยาบาลระยอง

3.7 หอพระพุทธอังคีรส หรือเรียกกันสั้นๆ ว่า "หอพระ" มีการก่อสร้างเป็นอาคารทรงไทยจัตุรมุข ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของสวนศรีเมือง ซึ่งภายในหอพระพุทธอังคีรส ยังเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปประจำเมืองระยองที่มีชื่อว่า "พระพุทธรูปอังคีรสบรมราชาสิทธิศักดิ์ปฏิมาบรมโลกนาถระยองพระราชารุทรวงศ์บรมบพิตร" อันเป็นพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองและเป็นที่เคารพสักการะของชาวระยองมานาน

3.8 วัดโชดทิมทาราม ตั้งอยู่บนถนนพจนกร เป็นแหล่งโบราณคดีของจังหวัดระยอง

3.9 ล่องเรือชมภูมิทัศน์ของแม่น้ำระยอง เทศบาลนครระยองได้ปรับปรุงพัฒนาสายน้ำในแม่น้ำระยองที่เคยประสบปัญหาวิกฤตเน่าเสียจนมีการปรับความสะอาดของน้ำให้อยู่ในระดับดีขึ้น อีกทั้งพัฒนาชายฝั่งให้เป็นที่พักผ่อนของชุมชนหลายแห่งชมความงามของธรรมชาติป่าแสมร้อยปีที่บริเวณเจดีย์กลางน้ำ

3.10 ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช อยู่ในบริเวณวัดลุ่ม (พระอารามหลวง) ถนนตากสินมหาราช

3.11 ศาลเจ้าแม่ทับทิม (ศาลเจ้าตู่ย่นุ้ยเหนีย) เป็นศาลเจ้าเก่าแก่ที่ชาวระยองให้ความเคารพนับถือมานาน มีการจัดงานไหว้เจ้าฉลองศาลประจำปี ก่อสร้างมาตั้งแต่ พ.ศ.2421 และศาลเจ้า โจ้วซือกง ที่ชาวระยองนับถือกันมายาวนานมาก ตั้งอยู่ที่ถนนยมจินดา

3.12 วัดเนิน ตั้งอยู่ทางเหนือของวัดลุ่ม (พระอารามหลวง) ต่อมาทางกรมศาสนาได้รวมกับวัดลุ่มฯ ในปัจจุบัน มีศาสนสถานจำนวนมาก โดยมีพระโบราณพิทักษ์ ดำรงตำแหน่งเจ้าอาวาส

4. ด้านสังคม

ประกอบด้วยชุมชน 29 ชุมชน จำนวน 11,540 ครัวเรือน รายได้เฉลี่ย 188,476.05 บาท/คน/ปี

5. ศาสนา

นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98 ของประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลนครระยอง มีวัด จำนวน 8 วัด

5.1 ผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 1.5 ของประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลนครระยอง มีมัสยิด จำนวน 1 แห่ง

5.2 ผู้นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.5 ของประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาลนครระยอง มีโบสถ์คริสต์ จำนวน 1 แห่ง

6. วัฒนธรรม

ประชาชนชาวเมืองระยองที่อยู่ในเขตเทศบาลนครระยอง ร้อยละ 98 นับถือศาสนาพุทธ จึงมีกิจกรรมทางศาสนาและประเพณีต่าง ๆ คล้ายคลึงกันกับชาวพุทธของจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทยวัฒนธรรมท้องถิ่นยังคงมีเหลือให้เห็นอยู่ทั่วไป เช่น ภาษาพูด (ภาษาระยอง) ยังคงใช้เพื่อการสื่อสารในระหว่างชาวระยองกันเองอย่างกว้างขวางและมีการพยายามอนุรักษ์ไว้เป็นอย่างดี การละเล่นแบบพื้นบ้านก็ยังคงมีอยู่ เช่น หนังใหญ่วัดบ้านดอนและมีพิพิธภัณฑ์ที่วัดกระโดน ที่ยังเก็บสะสมของเก่าของเมืองระยองไว้เป็นอย่างดีเพื่อให้คนรุ่นนี้ได้ชมกัน

ในจังหวัดระยอง มีศูนย์วัฒนธรรม สภาวัฒนธรรม และโบราณสถาน ดังนี้

- 1) ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดระยอง ตั้งอยู่ที่โรงเรียนระยองวิทยาคม
- 2) ศูนย์วัฒนธรรมอำเภอแกลง ตั้งอยู่ที่โรงเรียนแกลงวิทยสถาวร
- 3) สภาวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการจังหวัดระยอง ชั้น 4

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

- ประเพณีงานห่มผ้าองค์พระเจดีย์กลางน้ำและงานสืบสานประเพณีวันลอยกระทง ซึ่งจัดขึ้นทุกปี
- ประเพณีงานวันรำลึกถึงวีรกรรมของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชจัดขึ้นวันที่ 28 ธันวาคมของทุกปี
- งานแห่พระพุทธรูปองค์ศรีสุฯ สรงน้ำพระ รดน้ำดำหัวขอพรในวันสงกรานต์และประเพณีงานก่อพระเจดีย์ทรายชายหาดระยอง (แหลมเจริญ) ในเดือนเมษายน
- ประเพณีแข่งเรือยาว
- ประเพณีตักบาตรเทโว
- ประเพณีวันออกพรรษา
- งานภูมิบุรีศรีระยอง จัดขึ้นในเดือนธันวาคมของทุกปี

7. การศึกษา

7.1 โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครระยอง ระดับอนุบาลและประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

- โรงเรียนเทศบาลวัดปากน้ำ (ท.1)
- โรงเรียนเทศบาลบ้านปากคลอง (ท.2)
- โรงเรียนเทศบาลวัดโชติทิฆาราม (ท.3)
- โรงเรียนเทศบาลวัดลุ่มมหาชัยชุมพล (ท.4)
- โรงเรียนสาธิตเทศบาลนครระยอง (วัดตรีรัตนาราม) (ท.5)

- ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนนครรยองวิทยาคม (วัดโขดใต้) (ท.6)
 - 7.2 โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สพฐ.) จำนวน 3 แห่ง
 - โรงเรียนอนุบาลระยอง
 - โรงเรียนวัดเนินพระ
 - โรงเรียนวัดเกาะกลอย
 - 7.3 โรงเรียนเอกชน จำนวน 4 แห่ง
 - โรงเรียนกวางฮั่ว
 - โรงเรียนอารีย์วัฒนา
 - โรงเรียนสมคิดวิทยา
 - โรงเรียนฝนทิพย์
 - 7.4 โรงเรียนมัธยมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สพฐ.) จำนวน 3 แห่ง
 - โรงเรียนระยองวิทยาคม
 - โรงเรียนวัดป่าประดู่
 - โรงเรียนระยองวิทยาคมปากน้ำ
 - 7.5 โรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 2 แห่ง
 - โรงเรียนระยองพาณิชยการ
 - วิทยาลัยเทคนิคระยอง
 - 7.6 ระดับก่อนวัยเรียน จำนวน 3 ศูนย์ คือ
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเนินพระ
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดป่าประดู่
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดลุ่มมหาชัยชุมพล
- 8. กีฬา นันทนาการ / พักผ่อน**
- 8.1 สนามฟุตบอล จำนวน 14 แห่ง
 - 8.2 สนามเปตอง จำนวน 8 แห่ง
 - 8.3 สนามบาสเกตบอล จำนวน 7 แห่ง
 - 8.4 สนามเด็กเล่น จำนวน 7 แห่ง
 - 8.5 สนามตะกร้อ จำนวน 16 แห่ง
 - 8.6 สระว่ายน้ำ จำนวน 2 แห่ง
 - 8.7 ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง

8.8 สวนสาธารณะ จำนวน 3 แห่ง

9. สาธารณสุข

9.1 โรงพยาบาลรัฐและเอกชน จำนวน 2 แห่ง เป็นโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 1 แห่ง
โรงพยาบาลรวมแพทย์ระยอง จำนวน 1 แห่ง

9.2 ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 3 แห่ง

- ศูนย์บริการสาธารณสุขนครระยอง (คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลนครระยอง)
- ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพระ
- ศูนย์บริการสาธารณสุขปากน้ำ

9.3 คลินิกเวชกรรม จำนวน 58 แห่ง / คลินิกทันตกรรม จำนวน 31 แห่ง

9.4 บุคลากรสายวิชาชีพทางด้านสาธารณสุขของสำนักงานเทศบาลนครระยอง

- ทันตแพทย์ จำนวน 2 คน นายแพทย์ จำนวน 1 คน เภสัชกร จำนวน 3 คน
- พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 11 คน ด้านเทคนิคการแพทย์ จำนวน 1 คน
- ด้านรังสีเทคนิค จำนวน 1 คน ด้านกายภาพบำบัด จำนวน 2 คน
- อาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 274 คน

นโยบายของเทศบาลนครระยอง

1. วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลนครระยอง

“นครสีเขียว และรุ่งเรือง ด้วยความพอเพียง ภายในปี พ.ศ.2565”

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครระยอง

เพื่อให้การปฏิบัติการกิจและหน้าที่รับผิดชอบของเทศบาลนครระยอง ได้บรรลุผลและนำไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ เทศบาลนครระยองจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์การพัฒนากายภาพเมืองและผังเมืองให้มีความเป็นระเบียบและยั่งยืน

1.1) ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการได้มาตรฐาน และเป็นโครงสร้าง

พื้นฐานสีเขียว

1.2) ผังเมืองมีความเหมาะสมสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเมือง

2) ยุทธศาสตร์การจัดการระบบขนส่งมวลชนการจราจรและความปลอดภัย

2.1) การแก้ไขปัญหาจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาจราจรติดขัดเฉพาะจุดหรือพื้นที่

อันจะทำให้การจราจรเฉพาะไหลเวียนได้ดี มีระเบียบ มีความคล่องตัว

2.2) เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจราจรขนส่ง และ

ป้องกันอาชญากรรม

2.3) พัฒนาระบบขนส่งมวลชนในเขตเทศบาล เพื่อลดค่าใช้จ่าย สร้างความ สะดวกสบาย ลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล

3) ยุทธศาสตร์การสร้างความสมดุลของสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวทางเมืองคาร์บอนต่ำ

3.1) การเป็นเมืองแห่งต้นไม้ (เมืองแห่งต้นไม้)

3.2) ลดการปล่อยมลพิษ จากกิจกรรมของเมือง (เมืองไร้มลพิษ)

3.3) ส่งเสริมให้เกิดการลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล (เมืองพิชิตพลังงาน)

3.4) สร้างสังคมบริโภคอย่างพอเพียง (เมืองบริโภคอย่างยั่งยืน)

4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยมีเป้าประสงค์ในการ พัฒนา

4.1) ส่งเสริมและอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นความเป็นระยอง โดยคำนึงถึงวิถีสีเขียว ในการดำเนินการ

4.2) เสริมสร้างสุขภาพและทักษะด้านต่าง ๆ แก่เด็กและเยาวชน เพื่อให้สามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (เก่ง ดี มีความสุข)

4.3) พัฒนามาตรฐานและโอกาสทางการศึกษา เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีคุณภาพ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครระยอง)

4.4) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจเมืองให้มีความรุ่งเรือง โดยมีเป้าประสงค์ในการ พัฒนา

5.1) เสริมสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครระยอง และลด รายจ่ายภาคครัวเรือน

5.2) ส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว

6) ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสุขภาวะที่ดีของประชาชน โดยมีเป้าประสงค์ในการ พัฒนา

6.1) สร้างความปลอดภัยทางด้านอาหาร

6.2) พัฒนาระบบการดูแลสุขภาพประชาชน

6.3) สนับสนุนและรองรับสังคมผู้สูงอายุ

7) ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสังคมคนดีและสังคมแห่งการมีส่วนร่วม โดยมี เป้าประสงค์ในการพัฒนา

7.1) เสริมสร้างให้เยาวชนและประชาชนมีคุณลักษณะพึงประสงค์ เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม ดำรงชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

7.2) เสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัว และชุมชนให้มีความเอื้ออาทร ดำรงชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

7.3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มมวลชนในการจัดบริการสาธารณะและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

8) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กรให้มีความผาสุกและมีการบริหารจัดการที่ดี

8.1) พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะสูงและมีความสุขในการทำงาน

8.2) พัฒนาระบบการภายในให้มีคุณภาพ โดยยึดหลักความพอเพียง ธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2562) ทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ การวิจัยแบบเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 - เดือนกันยายน 2561 จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการประสานงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ และข้อเสนอแนะในการรับบริการ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายขึ้น หรือควรมีการตรวจเช็คโทรศัพท์อยู่เสมอ

คณิตสร์ แก้วคำ (2562) ทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่องโดยเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการที่เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำนวน 385 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าคงที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ไม่ต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จักรพันธ์ ฉายสถิต (2560) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 295 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t-test) (Independent Sample) และ (f-test) (One Way Anova) ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความ

นำเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการ

2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ดังนี้ ควรจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย ควรเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เครื่องมืออุปกรณ์ ในสำนักงานควรพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและเพียงพอ ควรมีช่องทางและกระบวนการให้ประชาชน ตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ควรเอาใจเขามาใส่ใจเรานึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อและควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ ตามการรับรู้ของประชาชน การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ ตามการรับรู้ของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสวรรคร์ ที่มีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นพมาศ สุพันตกุล (2559) ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 350 ราย โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ.2557 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ.2558 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1 - 10,000 บาท และประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ สำหรับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามการประเมินของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าลำดับแรก ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม เช่น ระหว่างรอคิวการรับบริการสั้นและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงไป ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น แผ่นป้าย เอกสารประชาสัมพันธ์ วิทยู เสียงตามสาย ได้รับข้อมูล ข่าวสาร จากเทศบาลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและประชาชนสามารถร้องเรียนแก่นายกเทศมนตรีได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์ความเท่าเทียม และความถูกต้องต่อชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย

เดชนะ อุสาพรหม (2559) ทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชาชนที่มารับบริการ

จากเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 341 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าคงที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.75) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง และประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผงในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559) ทำวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ จำนวน 184 คน โดยใช้สูตรของ Yamane

(1973) และทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในระดับมากที่สุด และสุดท้ายด้านการให้บริการที่ตรงเวลาในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสกสรร หวังไพฑูรย์ (2559) ทำวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 395 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (3) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติ t-test และ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พร้อมทั้งใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างกัน

สิงหา เกตุแก้ว (2556) ทำวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ทั้ง 5 หมู่บ้าน จำนวน 338 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least Significant Difference) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุดใน โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุดใน ลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุดใน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 4 ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิจิต ทองนวด (2556) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สมมติฐานการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนประชากร ของเทศบาลตำบล เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ทั้งสิ้น 6,148ครัวเรือน กำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากร โดยใช้สูตรยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Rating Scale 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามาทั้งหมดดังกล่าว พบว่าคุณภาพการให้บริการนั้นแสดงรายละเอียดได้ตามตาราง ดังนี้คือ

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2562)	คุณภาพการ ให้บริการของ เทศบาลตำบล ท่าคูม	1. เพศ 2. อายุ 3. การศึกษา	คุณภาพการให้บริการในด้าน 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 2. ด้านกระบวนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการประสานงาน 5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
คณิสสร แก้วคำ (2562)	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ต่อเดือน	คุณภาพการให้บริการในด้าน 1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ 5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
จักรพันธ์ ฉายสถิต (2560)	การศึกษาคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลลำพาน	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่	การศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้าน 1. ด้านความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงาน 2. ด้านความรู้และทักษะเฉพาะงานในแต่ละตำแหน่ง 3. ด้านการบริการ 4. ด้านคุณสมบัติส่วนตัว/คุณธรรมและจริยธรรม
ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560)	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน	1. อาชีพ 2. รายได้ต่อเดือน	คุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของประชาชนในด้าน 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) 5. การรู้จักแล้วเข้าใจผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
นพมาศ สุทันตกุล (2559)	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด	1. เพศ 2. อายุ 3.สถานภาพ 4. การศึกษา 5. รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 6. อาชีพ	คุณภาพการให้บริการในด้าน 1. ลักษณะของการบริการ 2. ความไว้วางใจ 3. ความกระตือรือร้น 4. สมรรถนะ 5. ความมีไมตรีจิต 6. ความน่าเชื่อถือ 7. ความปลอดภัย 8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร 10. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ
เดชนะ อุสาพรหม (2559)	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5.สถานภาพ สมรส 6. ระยะ เวลาที่อาศัย ในพื้นที่ 7. ประสบ การณ์ในการ ใช้บริการ	คุณภาพการให้บริการในด้าน 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559)	ความคิดเห็น ของประชาชน ต่อคุณภาพการ ให้บริการของ เทศบาลตำบล บางกะจะ	1. เพศ 2. อายุ 3.สถานภาพ สมรส 4. ระดับ การศึกษา 5. อาชีพ 6. ระยะเวลาที่อยู่ อาศัย	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการในด้าน 1. ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
เสกสรร หวังไพฑูรย์ (2559)	ความคิดเห็น ของประชาชน ต่อคุณภาพการ ให้บริการของ เทศบาลเมือง อ่างศิลา	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับ การศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ต่อ เดือน	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการในด้าน 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที 4. ด้านความน่าเชื่อถือ 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ประเด็นการวิจัย	ตัวแปร	
		ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
สิงหา เกตุแก้ว (2556)	ความคิดเห็น ของประชาชน ต่อคุณภาพการ ให้บริการของ เทศบาลตำบล คลองใหญ่	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับ การศึกษา 4. อาชีพ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการในด้าน 1. ด้านรูปธรรมของบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ
วิจิต ทองนวด (2556)	การศึกษาความ พึงพอใจของ ประชาชนต่อ คุณภาพการ ให้บริการ ของ เทศบาลตำบล เกาะขวาง	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับ การศึกษา 4. อาชีพ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการในด้าน 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

จากตารางที่ 2 สรุปประเด็นการวิจัยข้างต้น นำมาสรุปเป็นตารางตัวแปรอิสระและตัวแปรตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันได้ ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปเปรียบเทียบความสอดคล้องของตัวแปร

ผู้วิจัย (ปี)	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่	ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	ประสบการณ์ในการใช้บริการ	ตัวแปรตาม
เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2562)										คุณภาพการ ให้บริการ
คณิศร แก้วคำ (2562)		/		/	/	/				คุณภาพการ ให้บริการ
จักรพันธ์ ฉายสถิต (2560)		/		/	/		/			คุณภาพการ ให้บริการ
ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560)						/				คุณภาพการ ให้บริการ
นพมาศ สุทันตกุล (2559)					/	/				คุณภาพการ ให้บริการ
เดชนะ อุสาพรหม (2559)				/	/					คุณภาพการ ให้บริการ
พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559)	/	/								ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อ คุณภาพการ ให้บริการ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	หมู่บ้านที่อาศัยอยู่	ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	ประสบการณ์ในการให้บริการ	ตัวแปรตาม
เสกสรร หวังไพฑูรย์ (2559)					/	/				ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อ คุณภาพการ ให้บริการ
สิงหา เกตุแก้ว (2556)	/									ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อ คุณภาพการ ให้บริการ
วิจิต ทองนวด (2556)		/		/	/					ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อ คุณภาพการ ให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง 2) ศึกษาระดับการบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยอง และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวัง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง จำนวน 62,048 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการเปิดตารางของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดประชากร 62,048 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครระยอง ณ 31 สิงหาคม 2564) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดประชากรที่จะศึกษาจริง จำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic random sampling) โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้วิจัยทำการสุ่มเลือกหมายเลขเพื่อกำหนดช่วงห่างของการเก็บข้อมูล โดยการทำสลากหมายเลข 1 - 9 จากนั้นผู้วิจัยจับสลากสุ่มเลือกหมายเลข ได้หมายเลข 8
- 2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามในแต่ละวัน โดยจะเลือกประชาชนที่มาใช้บริการที่ได้ลำดับคิวที่ 8 เป็นคนที่ 1 ของแต่ละวัน จากนั้นจะทำการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนในลำดับ

ถัดไป โดยทิ้งช่วงห่างทุก 8 คนจะเลือก 1 คน

3) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบทั้ง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลนครระยอง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และหน่วยงานที่มาใช้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- | | |
|---|-------------|
| (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ |

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|-----------------|---------|
| ดีมากให้ | 4 คะแนน |
| ดีให้ | 3 คะแนน |
| พอใช้ให้ | 2 คะแนน |
| ต้องปรับปรุงให้ | 1 คะแนน |

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open end) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย

- (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

(5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open end) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย

- (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รศ.ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

3.2 ดร.พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

3.3 นายวิทยา วัชรธัญญานุกุล รักษาการแทนผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครระยอง

โดยให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยประเมินว่า ข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลมาพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ดังนี้

1. แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

2. ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 0

3. แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ -1

หลังจากนั้นนำแบบประเมินให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และนำมาหาค่าความสอดคล้อง โดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R หมายถึง ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น มีค่าเท่ากับ 1.00 หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.98 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีนครระยอง เพื่อขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ทำการแจกให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยการแจกในรูปแบบของกระดาษแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ

1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลนครระยอง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และหน่วยงานที่มาใช้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question)

2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3. เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open end) จำนวน 5 ข้อ

4. เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open end) จำนวน 5 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และหน่วยงานที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Paired Samples T-Test

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัยแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ใบรับรองเลขที่ IRB4-098/2565 ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2565

เกณฑ์การแปลผล

1. เกณฑ์การแปลผลระดับการบริการที่คาดหวังกับระดับการบริการที่ได้รับจริง กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

3.26 - 4.00	หมายถึง	ดีมาก
2.51 - 3.25	หมายถึง	ดี
1.76 - 2.50	หมายถึง	พอใช้
1.00 - 1.75	หมายถึง	ต้องปรับปรุง

2. เกณฑ์การแปลผลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) เป็นเกณฑ์สำหรับวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าและการบริการที่ได้รับจริง ดังนี้

กรณี $ES > PS$ หมายถึง ผู้รับบริการจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

กรณี $ES = PS$ หมายถึง ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ

กรณี $ES < PS$ หมายถึง ผู้รับบริการจะรู้สึกประทับใจในการบริการที่เขาได้รับ
ซึ่งมีมากกว่าความคาดหวัง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง 2) ศึกษา ระดับการบริการที่คาดหวังของเทศบาล นครระยอง และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการ บริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวัง จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย Paired Samples T-Test

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยใน ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลนครระยอง

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการ บริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวัง

ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนคร ระยอง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และหน่วยงานที่มาใช้บริการ โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	161	40.25
หญิง	239	59.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 และเพศชาย 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

ตารางที่ 5 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	74	18.50
31 – 40 ปี	90	22.50
41 – 50 ปี	76	19.00
51 – 60 ปี	85	21.25
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	75	18.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น ผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมาคือ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ลำดับถัดไปอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และอายุ 18 – 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	134	33.50
สมรส	220	55.00
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	46	11.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น ผู้ที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพ โสด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	76	19.00
มัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช.	71	17.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวส.	96	24.00
ปริญญาตรี	131	32.75
สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวส. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ลำดับถัดไป เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	20	5.00
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	41	10.25
พนักงานบริษัท	72	18.00
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	173	43.25
เกษตรกร / ประมง	16	4.00
ลูกจ้างหน่วยงาน / รับจ้างทั่วไป	38	9.50
อื่น ๆ	40	10.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ลำดับถัดไปเป็นผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ผู้ที่มีอาชีพลูกจ้างหน่วยงาน / รับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร / ประมง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	94	23.50
10,001 – 20,000 บาท	101	25.25
20,001 – 30,000 บาท	128	32.00
30,001 – 40,000 บาท	47	11.75
40,000 บาทขึ้นไป	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ลำดับถัดไปมีรายได้ ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 ถึง 40,000 บาท จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 11.75 และมีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	9	2.25
1 – 2 ปี	11	2.75
3 – 5 ปี	50	12.50
6 – 10 ปี	56	14.00
10 ปีขึ้นไป	274	68.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 6 – 10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ลำดับถัดไปเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 3 – 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 -2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่มาใช้บริการ

หน่วยงานที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน	100	25.00
งานสาธารณสุขและการแพทย์	85	21.25
งานจัดเก็บภาษีอากร / ค่าธรรมเนียม	78	19.50
งานซ่อมบำรุง / ขออนุญาตก่อสร้าง	30	7.50
งานด้านการศึกษา	31	7.75
งานด้านสวัสดิการสังคม	56	14.00
อื่น ๆ	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาคือ งานสาธารณสุขและการแพทย์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ลำดับถัดไปเป็นงานจัดเก็บภาษีอากร / ค่าธรรมเนียม จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 งานด้านสวัสดิการสังคม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 งานด้านการศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 งานซ่อมบำรุง / ขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12 บริการที่ได้รับจริงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	184 (46.00)	183 (45.75)	30 (7.50)	3 (0.75)	3.37	.66	ดีมาก	2
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	204 (51.00)	163 (40.75)	29 (7.25)	4 (1.00)	3.42	.67	ดีมาก	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี วาจาสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม	203 (50.75)	166 (41.50)	26 (6.50)	5 (1.25)	3.42	.67	ดีมาก	1
4. สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	197 (49.25)	161 (40.25)	33 (8.25)	9 (2.25)	3.36	.73	ดีมาก	3
5. เทคโนโลยีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้าย ประชาสัมพันธ์ การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	190 (47.50)	169 (42.25)	36 (9.00)	5 (1.25)	3.36	.70	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.39	.61	ดีมาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า บริการที่ได้รับจริงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี วาจาสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 4

ตารางที่ 13 บริการที่ได้รับจริงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี	200 (50.00)	158 (39.50)	38 (9.50)	4 (1.00)	3.39	.70	ดีมาก	4
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย อย่างถูกต้องสม่ำเสมอ	191 (47.75)	166 (41.50)	39 (9.75)	4 (1.00)	3.36	.70	ดีมาก	5
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอน ลำดับก่อน - หลัง	203 (50.75)	159 (39.75)	36 (9.00)	2 (0.50)	3.41	.67	ดีมาก	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน	211 (52.75)	149 (37.25)	40 (10.00)	0 (0.00)	3.43	.67	ดีมาก	2
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต	215 (53.75)	153 (38.25)	31 (7.75)	1 (0.25)	3.45	.65	ดีมาก	1
ภาพรวม					3.41	.63	ดีมาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า บริการที่ได้รับจริงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอน ลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 14 บริการที่ได้รับจริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	215 (53.75)	147 (36.75)	38 (9.50)	0 (0.00)	3.44	.66	ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพัก กลางวัน	165 (41.25)	157 (39.25)	64 (16.00)	14 (3.50)	3.18	.83	ดี	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว และ กระตือรือร้น	179 (44.75)	166 (41.50)	53 (13.25)	2 (0.50)	3.30	.71	ดีมาก	3
4. มีจุดรับบริการที่สะดวก และเข้าถึงง่าย	187 (46.75)	164 (41.00)	44 (11.00)	5 (1.25)	3.33	.72	ดีมาก	2
5. มีผู้รับฟังความคิดเห็น จากประชาชน ผู้มารับ บริการ	153 (38.25)	163 (40.75)	77 (19.25)	7 (1.75)	3.16	.79	ดี	5
	ภาพรวม				3.28	.65	ดีมาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า บริการที่ได้รับจริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.44$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. มีจุดรับบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.33$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้น อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.30$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพักกลางวัน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.18$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. มีผู้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.16$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 15 บริการที่ได้รับจริงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน	204 (51.00)	155 (38.75)	37 (9.25)	4 (1.00)	3.40	.70	ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	188 (47.00)	172 (43.00)	34 (8.50)	6 (1.50)	3.36	.70	ดีมาก	2
3. มีสถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน	153 (38.25)	181 (45.25)	57 (14.25)	9 (2.25)	3.20	.76	ดี	5
4. มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลฯ เป็นที่ยอมรับของประชาชน	192 (48.00)	162 (40.50)	42 (10.50)	4 (1.00)	3.35	.71	ดีมาก	3

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
	4	3	2	1				
5. เทศบาลฯ มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจ เทศบาล และเว็บไซต์ เป็นต้น	164 (41.00)	177 (44.25)	43 (10.75)	16 (4.00)	3.22	.79	ดี	4
	ภาพรวม				3.31	.65	ดีมาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า บริการที่ได้รับจริงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลฯ เป็นที่ยอมรับของประชาชน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.35$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเทศบาล และเว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.22$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. มีสถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.20$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 16 บริการที่ได้รับจริงด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจต่อ ผู้รับบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ	207 (51.75)	151 (37.75)	35 (8.75)	7 (1.75)	3.40	.72	ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง	197 (49.25)	158 (39.50)	39 (9.75)	6 (1.50)	3.36	.72	ดีมาก	5
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ	197 (49.25)	157 (39.25)	39 (9.75)	7 (1.75)	3.36	.73	ดีมาก	4
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ	198 (49.50)	160 (40.00)	37 (9.25)	5 (1.25)	3.38	.70	ดีมาก	3
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำติชมเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ	206 (51.50)	154 (38.50)	35 (8.75)	5 (1.25)	3.40	.70	ดีมาก	2
ภาพรวม					3.38	.67	ดีมาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า บริการที่ได้รับจริงด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำติชม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 17 ภาพรวมบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ด้าน	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.39	.61	ดีมาก	2
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.41	.63	ดีมาก	1
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.28	.65	ดีมาก	5
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.31	.65	ดีมาก	4
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.38	.67	ดีมาก	3
ภาพรวม	3.35	.60	ดีมาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ภาพรวมบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.31$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28$) อยู่ในอันดับที่ 5

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 บริการที่คาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	174 (45.75)	201 (48.75)	24 (5.25)	1 (0.25)	3.40	.60	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	186 (46.50)	178 (44.50)	35 (8.75)	1 (0.25)	3.37	.65	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี วาจาสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม	187 (46.75)	177 (44.25)	35 (8.75)	1 (0.25)	3.38	.65	มากที่สุด	3
4. สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	188 (47.00)	181 (45.25)	29 (7.25)	2 (0.50)	3.39	.64	มากที่สุด	2

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
	4	3	2	1				
5. เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้าย ประชาสัมพันธ์ การให้ บริการเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกอย่างเพียงพอ	178	197	24	1	3.38	.61	มาก ที่สุด	4
ภาพรวม					3.38	.59	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า บริการที่คาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี วาจาสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 19 บริการที่คาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับ ขั้นตอนการรับบริการเป็น อย่างดี	190 (47.50)	180 (45.00)	27 (6.75)	3 (0.75)	3.39	.65	มาก ที่สุด	4
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ	189 (47.25)	182 (45.50)	26 (6.50)	3 (0.75)	3.39	.64	มาก ที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามขั้นตอน ลำดับ ก่อน - หลัง	199 (49.75)	164 (41.00)	34 (8.50)	3 (0.75)	3.40	.68	มาก ที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุก ท่านอย่างเท่าเทียมกัน	204 (51.00)	172 (43.00)	23 (5.75)	1 (0.25)	3.45	.61	มาก ที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย ความซื่อตรงและสุจริต	207 (51.75)	173 (43.25)	19 (4.75)	1 (0.25)	3.46	.60	มาก ที่สุด	1
ภาพรวม					3.42	.59	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 19 พบว่า บริการที่คาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.46$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอน ลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 20 บริการที่คาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	215 (53.75)	164 (41.00)	20 (5.00)	1 (0.25)	3.48	.60	มาก ที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพัก กลางวัน	197 (49.25)	156 (39.00)	45 (11.25)	2 (0.50)	3.37	.70	มาก ที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว และ กระตือรือร้น	199 (50.00)	176 (41.00)	24 (8.75)	1 (0.25)	3.41	.66	มาก ที่สุด	3
4. มีจุดรับบริการที่สะดวก และเข้าถึงง่าย	199 (49.75)	176 (44.00)	24 (6.00)	1 (0.25)	3.43	.62	มาก ที่สุด	2
5. มีตู้รับฟังความคิดเห็น จากประชาชนผู้มารับ บริการ	182 (45.50)	185 (46.25)	32 (8.00)	1 (0.25)	3.37	.64	มาก ที่สุด	5
ภาพรวม					3.41	.59	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า บริการที่คาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. มีจุดรับบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพักกลางวัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. มีผู้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 21 บริการที่คาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และตอบสนองข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน	205 (51.25)	177 (44.25)	17 (4.25)	1 (0.25)	3.47	.59	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	201 (50.25)	168 (42.00)	28 (7.00)	3 (0.75)	3.42	.66	มากที่สุด	3
3. มีสถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน	185 (46.25)	184 (46.00)	28 (7.00)	3 (0.75)	3.38	.65	มากที่สุด	5
4. มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลฯ เป็นที่ยอมรับของประชาชน	201 (50.25)	178 (44.50)	20 (5.00)	1 (0.25)	3.45	.60	มากที่สุด	2

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปล ผล	อันดับ
	4	3	2	1				
5. เทศบาลฯ มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจ เทศบาล และเว็บไซต์ เป็นต้น	198 (49.50)	163 (40.75)	35 (8.75)	4 (1.00)	3.39	.69	มาก ที่สุด	4
ภาพรวม					3.42	.58	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า บริการที่คาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลฯ เป็นที่ยอมรับของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเทศบาล และเว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. มีสถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 22 บริการที่คาดหวังด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ	จำนวน (ร้อยละ)				\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
	4	3	2	1				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ	198 (49.50)	186 (46.50)	13 (3.25)	3 (0.75)	3.45	.60	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง	202 (50.50)	174 (43.50)	21 (5.25)	3 (0.75)	3.44	.63	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ	202 (50.50)	168 (42.00)	27 (6.75)	3 (0.75)	3.42	.65	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ	198 (49.50)	175 (43.75)	24 (6.00)	3 (0.75)	3.42	.64	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำติชม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ	199 (49.75)	180 (45.00)	17 (4.25)	4 (1.00)	3.43	.63	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.43	.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า บริการที่คาดหวังด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำติชม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 23 ภาพรวมบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

ด้าน	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.38	.59	มากที่สุด	5
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.42	.59	มากที่สุด	2
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.41	.59	มากที่สุด	4
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.42	.58	มากที่สุด	3
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.43	.60	มากที่สุด	1
ภาพรวม	3.41	.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ภาพรวมบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 5

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวัง

เป็นการเปรียบเทียบข้อมูลระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Paired Samples T-Test โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร ระยอง	ระดับบริการที่ ได้รับจริง		ระดับบริการที่ คาดหวัง		t	Sig
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.39	.61	3.38		
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.41	.63	3.42	.59	.35	.73
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.28	.65	3.41	.59	3.46	.00
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.30	.65	3.42	.58	3.12	.00
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อ ผู้รับบริการ	3.38	.67	3.43	.60	1.40	.16
ภาพรวม	3.35	.60	3.41	.55	1.80	.07

จากตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.93 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.73 ซึ่งมากกว่า 0.05

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่ากว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการไม่พอใจในการบริการที่ได้รับจากเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองยังไม่มีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ประชาชนที่มารับบริการมีระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.28$) ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.41$)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่ากว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการไม่พอใจในการบริการที่ได้รับจากเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองยังไม่มีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ประชาชนที่มารับบริการมีระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.30$) ต่ำกว่า ระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.42$)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.16 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.07 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ

ตารางที่ 25 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลนครระยอง

ลำดับที่	ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ	จำนวน (คน)
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ	66
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า	133
3	ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน	84
4	ผู้มาใช้บริการไม่ทราบถึงเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมา สำหรับคนที่บ้านไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	90
5	เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน	112
6	สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ	84
7	หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับทางเทศบาลไม่สามารถติดต่อได้	82

ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลนครระยอง

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	จำนวน (คน)
1	เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และพื้นที่ในการให้บริการ	121
2	เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้ใช้บริการ	95
3	ควรให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง	156
4	เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ในการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้	96
5	ควรลดปริมาณเอกสารที่ไม่จำเป็นในการใช้บริการ	84
6	ควรแจ้งวัน และเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการ	85
7	ควรปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น	80
8	เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน พร้อมรับฟังปัญหาและช่วยหาทางแก้ไข	80
9	ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	84

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง ระดับการบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยอง และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลนครระยอง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Paired Samples T-Test สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และหน่วยงานที่มาใช้บริการ พบว่า

เพศ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 และเพศชาย 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

อายุ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมาคือ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ลำดับถัดไปอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และอายุ 18 – 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพ

โสด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และผู้ที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวส. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ลำดับถัดไปเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ผู้ที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

อาชีพ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ลำดับถัดไปเป็นผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ผู้ที่มีอาชีพลูกจ้างหน่วยงาน / รับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร / ประมง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ลำดับถัดไปมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และมีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 6 – 10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ลำดับถัดไปเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 3 – 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 - 2 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

หน่วยงานที่มาใช้บริการ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครระยอง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาคือ งานสาธารณสุขและการแพทย์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ลำดับถัดไปเป็นงานจัดเก็บภาษีอากร / ค่าธรรมเนียม จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

งานด้านสวัสดิการสังคม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 งานด้านการศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 งานซ่อมบำรุง / ขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บริการที่ได้รับจริงในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี วาจาสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 4

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ บริการที่ได้รับจริงในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอน ลำดับก่อน - หลัง บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ บริการที่ได้รับ

จริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 5

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ บริการที่ได้รับจริงในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.44$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. มีจุดรับบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.33$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้น บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.30$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพักกลางวัน บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.18$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. มีผู้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มารับบริการ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.16$) อยู่ในอันดับที่ 5

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ บริการที่ได้รับจริงในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลฯ เป็นที่ยอมรับของประชาชน บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.35$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเทศบาล และเว็บไซต์ เป็นต้น บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.22$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. มีสถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.20$) อยู่ในอันดับที่ 5

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ บริการที่ได้รับจริงในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำติชม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง บริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในอันดับที่ 5

ภาพรวมบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.31$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28$) อยู่ในอันดับที่ 5

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ บริการที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี วาจาสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม บริการที่คาดหวัง

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในอันดับที่ 5

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ บริการที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.46$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอน ลำดับก่อน - หลัง บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 5

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ บริการที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) อยู่ในอันดับที่ 1

2. มีจุดรับบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในอันดับที่ 2

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้น บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในอันดับที่ 3

4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพักกลางวัน บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในอันดับที่ 4

5. มีผู้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มารับบริการ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในอันดับที่ 5

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ บริการที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลฯ เป็นที่ยอมรับของประชาชน บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเทศบาล และเว็บไซต์ เป็นต้น บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. มีสถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 5

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ บริการที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำติชม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 4
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ บริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 5

ภาพรวมบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในอันดับที่ 1
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 2
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในอันดับที่ 3
4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ใน

อันดับที่ 4

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) อยู่ในอันดับที่ 5

ส่วนที่ 4 สรุปผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวัง

เป็นการเปรียบเทียบข้อมูลระดับการบริการที่ได้รับจริงและระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.93 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.73 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการไม่พอใจในการบริการที่ได้รับจากเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองยังไม่มีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ประชาชนที่มารับบริการมีระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.28$) ต่ำกว่าระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.41$)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการไม่พอใจในการบริการที่ได้รับจากเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองยังไม่มีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ประชาชนที่มารับบริการมีระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.30$) ต่ำกว่า ระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.42$)

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.16 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.07 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง จึงแสดงให้เห็นว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” ผู้วิจัยอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับการบริการที่ได้รับจริง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด และระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) สูงกว่า การบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม อาจเกิดจากปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ

ซึ่ง Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ใช้เป็นเกณฑ์การแปลผล เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรู้จากบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้รับบริการคาดหวัง และผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง พบว่า

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง

ระดับบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.35$) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39$)
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.41$)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28$)
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.31$)
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.38$)

ระดับบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$)
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$)
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$)
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$)
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$)

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวัง พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.39$) กับระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.38$) ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง อาจกล่าวได้ว่า เทศบาลนครระยองมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี วาจาสุภาพ และแต่งกายเหมาะสม รวมทั้งสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และเทศบาลฯ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.41$) กับระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.42$) ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง อาจกล่าวได้ว่า เทศบาลนครระยองมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต และปฏิบัติตามขั้นตอน ลำดับก่อน - หลัง รวมทั้งให้บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.28$) กับระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.41$) ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองยังไม่มีคุณภาพ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงไม่พอใจในการบริการที่ได้รับจากเทศบาลนครระยอง อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ยังให้บริการไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการไม่ต่อเนื่องโดยมีการหยุดพักกลางวัน ในขณะที่มีผู้รับบริการรอรับบริการ ให้บริการด้วยความล่าช้าและไม่กระตือรือร้น จุดรับบริการยังเข้าถึงยาก และไม่มีผู้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.31$) กับระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.42$) ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองยังไม่มีคุณภาพ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

จากเทศบาลนครระยอง อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการยังไม่ถูกต้อง แม่นยำ และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการไม่ชัดเจน ให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ สถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนยังไม่ชัดเจน มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลฯ ยังไม่เป็นที่ยอมรับของประชาชน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ ผู้รับบริการยังไม่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริง ($\bar{X} = 3.38$) กับระดับการบริการที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.43$) ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครระยอง อาจกล่าวได้ว่า เทศบาลนครระยองมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง ยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ และยอมรับคำติชม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง” จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง การบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) การบริการที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองยังไม่มีคุณภาพ และระดับการบริการที่ได้รับจริงกับระดับการบริการที่คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลนครระยองยังไม่มีคุณภาพ เทศบาลนครระยองจึงควรปรับปรุงการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เทศบาลนครระยองนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านทฤษฎี

และด้านการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นการทำงานให้เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรมีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น แก้วน้ำสำหรับนั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม และเครื่องกระจายเสียง เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการยังไม่มีคุณภาพ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักกลางวัน ดังนั้น เทศบาลนครระยองควรพิจารณาจัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนมาให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง เนื่องจาก ผู้ที่มาใช้บริการที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานราชการมาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นส่วนใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลนครระยองควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเทศบาล และเว็บไซต์ เป็นต้น

2. เทศบาลนครระยองควรจัดหลักสูตรในการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเข้ารับการพัฒนาเพื่อพัฒนาตนเอง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน

3. เทศบาลนครระยองควรจัดสถานที่และบุคคลที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนให้ชัดเจนและเข้าถึงง่าย

4. เทศบาลนครระยองควรจัดทำขั้นตอนการให้บริการและแสดงให้ประชาชนได้เห็นอย่างชัดเจน

5. ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้เทศบาลนครระยองนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการให้บริการ ควบคู่ไปกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

2. ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอื่น ๆ ในอำเภอเดียวกันเพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ และเพื่อศึกษาจุดเด่น จุดด้อย และสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข ให้เกิดประโยชน์ต่อเทศบาล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนที่มาใช้บริการ

4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการให้มีคุณภาพต่อไป



บรรณานุกรม

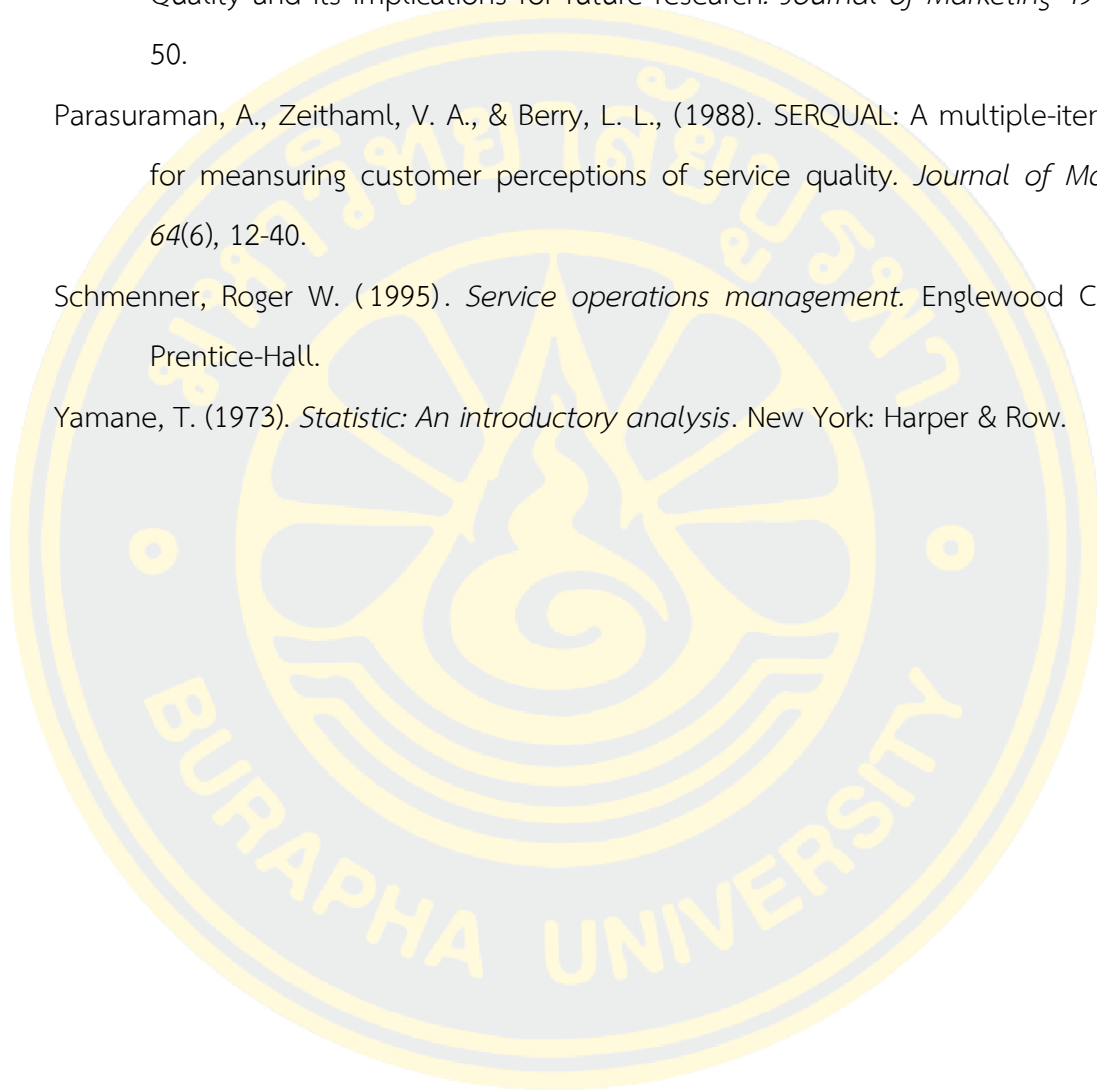
- กมลมาศ ผือโย. (2553). การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอเขาฉกรรจ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลาจารย์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกียรติศักดิ์ มาลีหวล. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตม อำเภอท่าตม จังหวัดสุรินทร์. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การจัดการธุรกิจ, คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- เกริกเกียรติ แก้วมณี. (2551). คุณภาพการบริการของวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิท พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- กฤษดา เจริญสุข. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง ประจำปีงบประมาณ 2562. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณิศร แก้วคำ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- จักรพันธ์ ฉายสถิต. (2560). คุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ชนิกานต์ วงษ์กรณ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระแจ่ง อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชิษณุทัศน์ พิษยประภา. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดชนะ อสุพรหม. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามฝั่ง อำเภอสว่างคราม จังหวัด นครพนม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ เทศบาลนครสงขลา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทศบาลนครระยอง. *แผนพัฒนาท้องถิ่น ปี (2561-2565)*. เข้าถึงได้จาก <http://www.rayongcity.go.th/>
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *สัญญาทางปกครอง*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นพมาศ สุทันตกุล. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคต ตามการรับรู้ของประชาชน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *ระบบค้นหาคำศัพท์*. เข้าถึงได้จาก <http://dictionary.orst.go.th/>

- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552-พ.ศ.2553*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรทิพย์ จันทศิริรัตน์. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครตรัง*. ตรัง: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิจิต ทองนวด. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัจฉกร. (2556). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2558). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. เข้าถึงได้จาก <http://www.wiki.kpi.ac.th/index.php>
- สิงหา เกตุแก้ว. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุกานดา วิสิทธิ์กาศ. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). *บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น*. เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/posts/422467>
- เสกสรร หวังโพธิ์. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงษ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ยูพีซีแอล บั๊คส์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545*. เข้าถึงได้จาก <https://www.opdc.go.th/content/OQ>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564-2565)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>
- สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2563). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- อัจฉราภรณ์ ชวงษ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์นาวิกโยธิน จำกัด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อินทิรา จันทร์รัฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่คิด คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- อำไพ สังกนิตย์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิงจังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services, too. *Business Horizons*, 44-52.
- Goetsch, D.L., & David, S.B. (1997). *Total quality*. Columbus, OH: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management analysis, planning, implementation, and control* (8th ed). Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. Chicago: American Marketing Association.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., (1988). SERQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Marketing* 64(6), 12-40.
- Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง

อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 18 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น / ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

 นักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว เกษตร / ประมง ลูกจ้างหน่วยงาน / รับจ้างทั่วไป อื่น ๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,000 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,000 บาทขึ้นไป | |

7. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1 – 2 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3 – 5 ปี | <input type="checkbox"/> 6 – 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป | |

8. หน่วยงานที่มาใช้บริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน | <input type="checkbox"/> งานสาธารณสุขและการแพทย์ |
| <input type="checkbox"/> งานจัดเก็บภาษีอากร/ค่าธรรมเนียม | <input type="checkbox"/> งานซ่อมบำรุง/ขออนุญาตก่อสร้าง |
| <input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา | <input type="checkbox"/> งานด้านสวัสดิการสังคม |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ | |

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

3.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

.....

.....

.....

3.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

.....

.....

.....

3.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

.....

.....

.....

3.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

.....

.....

.....

3.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

.....

.....

.....

4.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

.....

.....

.....

4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

.....

.....

.....

4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

.....

.....

.....

4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

.....

.....

.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวธิดาวรรณ เหมพิทักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	31 มกราคม 2527
สถานที่เกิด	จันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28/1 หมู่ 7 ตำบลรำพัน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2561 นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ เทศบาลนครระยอง
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2550 ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พ.ศ. 2565 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

