

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่
อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

พุทธชาติ ภูทับทิม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ พุทธชาติ ภูทับทิม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณค์)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณค์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบดิน)


..... กรรมการ
(ดร.นุจรี ภาคาสต์ย์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2560

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดีจาก
ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.อิสระ สุวรรณบดินทร์ และ ดร.นุจรี ภาคาสัตย์ ที่กรุณา
ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน
และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ
โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้
คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก
องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อถาวร ภูทับทิม คุณแม่พรทิพย์ สาวอ่อน คุณสามีจักรพงษ์
ศิริโรตนาวาทย์ และพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้อกำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแด่บิดาแม่บวพการี
บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ
ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

พุทธานุชาติ ภูทับทิม

57710372: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บช.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ/ ระบบประปาหมู่บ้าน

พุทธชาติ ภูทับทิม: คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว (QUALITY OF PUBLIC
SERVICE IN VILLAGE WATER SUPPLY SYSTEM OF WANGMAI SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, WANG SOMBOON DISTRICT, SRAKAEW
PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชนิสรา แก้วสวรรค์, ปร.ด. 113 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัด
สระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ
ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอ
วังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 387 คน ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม
(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผล
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบ
สมมติฐานนั้นใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ t-test และ One-way ANOVA หากพบว่ามีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบหาค่าความสัมพัทธ์รายคู่โดย
ใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.85
ด้านอายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.49 ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.03
ด้านอาชีพเกษตรกร/ ปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 23.51 ด้านรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท คิดเป็น
ร้อยละ 54.78 โดยภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัด
สระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็น
เพราะพนักงานมีจำนวนจำกัด ประชาชนมีปริมาณเพิ่มขึ้น ปริมาณงานมากเกินไปที่กำหนดจึง
ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการ
ด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
ด้านการเข้าถึงได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสุภาพของพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้านการ
ติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเข้าใจลูกค้าอยู่
ในระดับมาก และด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้อยู่ในระดับมาก

57710372: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF PUBLIC SERVICE/ VILLAGE WATER SUPPLY SYSTEM

PUTTACHART POOTHUBTIM: QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN

VILLAGE WATER SUPPLY SYSTEM OF WANGMAI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, WANG SOMBOON DISTRICT, SRAKAEW PROVINCE

ADVISOR: CHANISSARA KAEWSAWAN, Ph.D., 113 P. 2017.

The study had objective to study the people's opinion level on the quality of the public service in village water supply of Wangmai Subdistrict Administrative Organization, Wang Somboon District, Srakaew Province. The study was a quantitative research using survey research. The sample group consisted of 387 people whose household is in the area of Wangmai Subdistrict Administrative Organization, Wang Somboon District, Srakaew Province. Questionnaires were instrument used for data collection. Then the researcher processed the data through Statistical Package for the Social Sciences. The statistics used for data analysis consisted of percentage, average, and standard deviation. T-test and One-way ANOVA were used for testing the hypotheses. If the difference was found at the statistical significance level of .05, LSD (Least Significant Difference) was used to find out the relationship in pair.

The findings revealed that most of the respondents were male (56.85 %). To age, they were 25-40 years old (30.49 %). To education, their education was lower than that of a bachelor's degree (70.03 %). To occupation, they were agriculturists or they raised livestock (23.51 %). To income, their monthly income was 10,000-30,000 baht (54.78 %). People with different personal factor generally had no difference in service quality of the public service in village water supply of Wangmai Subdistrict Administrative Organization, Wang Somboon District, Srakaew Province. The people evaluated service quality at the moderate level. This was because there was a limited number of employees and the increase in the number of people. The amount of work went above the prescribed standards, so the employees couldn't serve the people thoroughly. Considering each aspect, the researcher found that the quality of service concerning reliability was at the moderate level. The responsiveness was at the moderate level. Accessibility was at the moderate level. The level of courtesy of the employees was at the very high level. Communication was at the moderate level. Trust was at the moderate level. Empathy was at the high level. Tangibility was at the high level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	14
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	21
แนวทางการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ	30
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	40
การวิจัยเชิงปริมาณ	40
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว	43
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	52
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปา หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่.....	72
การวิจัยเชิงคุณภาพ	73
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	84
การวิจัยเชิงปริมาณ	84
สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ	85
การวิจัยเชิงคุณภาพ	88
สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	88
แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้านของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว.....	91
อภิปรายผลการวิจัย.....	93
ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว.....	95
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	96
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	97
บรรณานุกรม	98

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่	
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก.....	102
ภาคผนวก ข.....	107
ประวัติย่อของผู้วิจัย	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 จำนวนประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในตำบลวังใหม่ จำแนกตามเพศ	10
3-1 ขนาดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3-2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ	34
3-3 ตำแหน่งและจำนวนของผู้ให้สัมภาษณ์	36
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	41
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	41
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	42
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	42
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	43
4-6 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเชื่อถือได้	44
4-7 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการ	45
4-8 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการเข้าถึงได้	46
4-9 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสุภาพของพนักงาน	47
4-10 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการติดต่อสื่อสาร	48
4-11 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-12 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเข้าใจลูกค้า.....	50
4-13 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้	51
4-14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามเพศ	52
4-15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามอายุ	55
4-16 การหาค่าความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่.....	57
4-17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
4-18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามอาชีพ	62
4-19 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
4-20 การหาค่าความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	72
4-22 ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์.....	73

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน ทั้งในชุมชนเมืองและชุมชนในชนบท ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากนโยบายการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมุ่งหวังที่จะถ่ายโอนอำนาจด้านการบริหารงานและด้านการเงินการคลังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความพร้อมที่จะพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งรับผิดชอบต่อประชาชนในเขตชุมชนเมืองจำนวนมาก จะต้องมีความพร้อมมีการบริหารจัดการที่ดี มีแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ การจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนการมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังของตนเอง เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีความรับผิดชอบในการนำบริการของรัฐไปสู่ประชาชน เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน ทำให้ประชาชนในหมู่บ้านและตำบลยอมรับ เชื่อมั่น ศรัทธา ร่วมถึงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในชุมชน ตลอดจนให้การสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นและปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งจะส่งผลดีต่อเสถียรภาพความมั่นคงของรัฐบาลและช่วยพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (โกวิทย์ พวงงาม, 2552, หน้า 166-167)

กลไกสำคัญในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปอย่างโปร่งใส เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงตามความต้องการของประชาชน และจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากคุณภาพของการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน จากการดำเนินงานของกิจการประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ที่ผ่านมา ในแต่ละพื้นที่มีปัญหาอุปสรรคที่แตกต่างกัน

อาทิเช่น ชุมชนยังไม่มีความพร้อมและขาดประสบการณ์ การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ อีกทั้งการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดการระบบประปาหมู่บ้านในกระบวนการบริหารจัดการ อาจมีปัญหาและอุปสรรค (องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่, 2558)

คุณภาพของการบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางธุรกิจหรือหน่วยงานราชการ การสร้างคุณภาพของการบริการให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นตัวชี้วัดขององค์กร โดยองค์กรใดสามารถสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการมากเท่าไรก็จะกระตุ้นให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น เช่นเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องสร้างคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการสาธารณะของรัฐ (นิสิต นิกรสถิตย์, 2553, หน้า 2)

องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่ง ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 3 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2538 ที่มุ่งมั่นปฏิบัติงานภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายกำหนด (องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่, 2558)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำระบบประปาไปเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2549 ได้มีมติให้ดำเนินการโครงการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคเพื่อให้หมู่บ้านที่ยังไม่มีระบบประปาและที่มีระบบประปาเดิมแต่ไม่เพียงพอหรือใช้งานไม่ได้ ให้มีน้ำสะอาดสามารถใช้ได้อย่างทั่วประเทศและพอเพียงภายในปี พ.ศ. 2551 จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดตั้งองค์กรกำกับการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านในระดับท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่บริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านที่สร้างขึ้น โดยมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกลุ่มผู้ใช้น้ำในชุมชนร่วมกันบริหารกิจการสาธารณูปโภคดังกล่าวเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง โดยกระทรวงมหาดไทยได้ ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปา พ.ศ. 2548 ซึ่งมีสาระสำคัญเพื่อเป็นการวางหลักเกณฑ์การดำเนินการด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยในฐานะเป็นประชากรคนหนึ่งในตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพ และพัฒนาให้เกิดประโยชน์สุขและตรงกับความต้องการของชุมชน อันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในชุมชนอย่างสูงสุดต่อไป

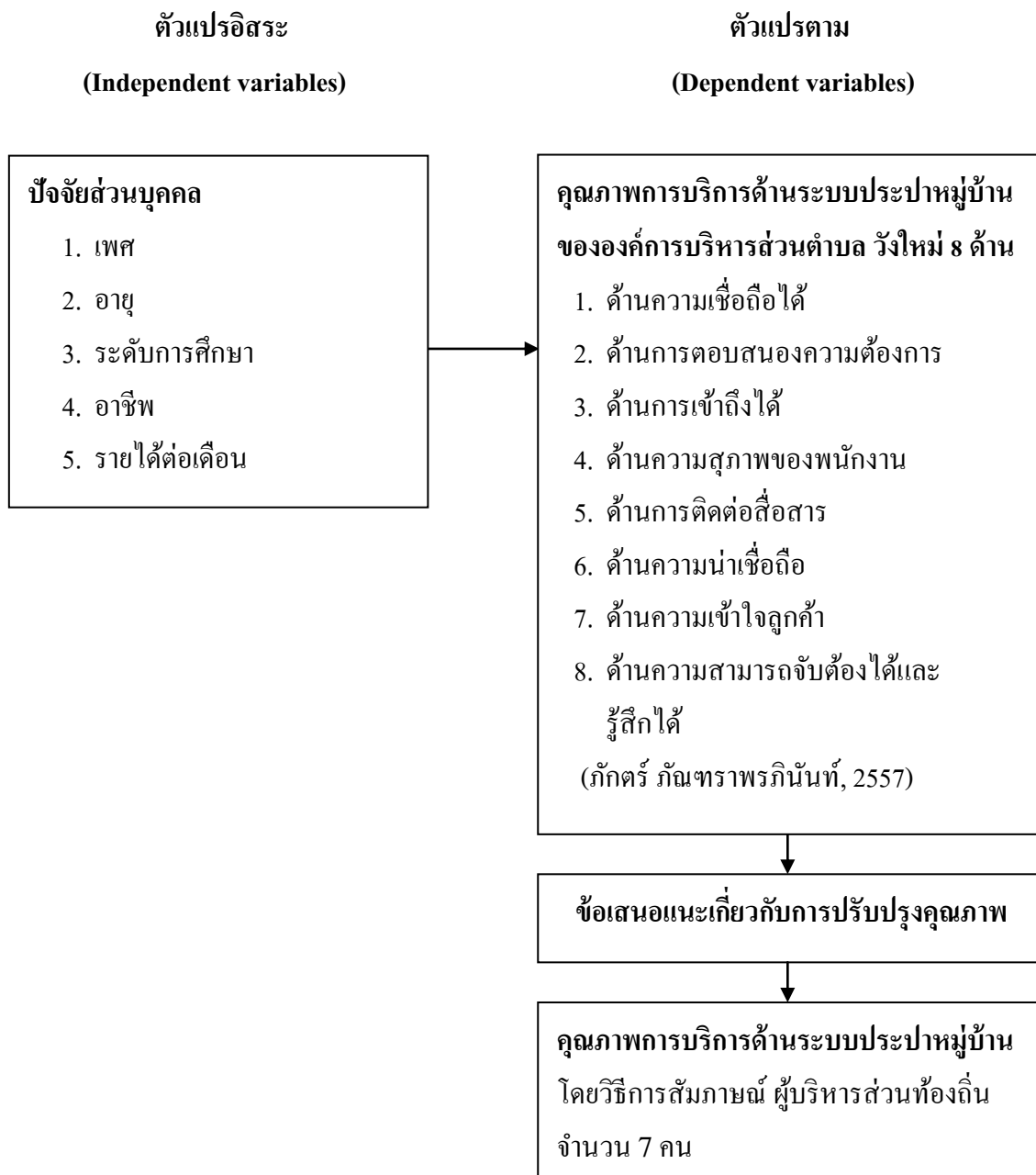
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา การให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
3. นำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ของผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ 8 ด้าน
 - 1.2.1 ด้านความเชื่อถือได้
 - 1.2.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ
 - 1.2.3 ด้านการเข้าถึงได้
 - 1.2.4 ด้านความสุภาพของพนักงาน
 - 1.2.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร
 - 1.2.6 ด้านความน่าเชื่อถือ
 - 1.2.7 ด้านความเข้าใจลูกค้า
 - 1.2.8 ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้
2. **ขอบเขตด้านประชากร** การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 11,600 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่, 2558)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2559-มกราคม พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย ได้กำหนดความหมายของศัพท์ต่าง ๆ ดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ซึ่งเป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ คนเราจึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
2. **ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
3. **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
4. **คุณภาพการบริการ** หมายถึง เป็นการประเมินของผู้รับบริการที่ดี หรือเป็นการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในที่นี้ คือ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน
 - 4.1 ด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้ลูกค้า การรักษาคำมั่นสัญญา และเป็นที่พึ่งพาของลูกค้า
 - 4.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างทันที ถูกต้องรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ
 - 4.3 ด้านการเข้าถึงได้ หมายถึง การที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการโดยไม่เสียเวลาค้นหาสถานที่รอคอยบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน
 - 4.4 ด้านความสุภาพของพนักงาน หมายถึง การพูดจาที่สุภาพ ครอบคลุมถึงการ แสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ด้วยความเต็มใจและจริงใจ
 - 4.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า และพยายามทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อสามารถให้บริการและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม
 - 4.6 ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีต่อการบริการประปาหมู่บ้าน พิจารณาจาก ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงาน

4.7 ด้านความเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจ และความชื่นชมจากลูกค้า

4.8 ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ หมายถึง ความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือ และอุปกรณ์ให้บริการ

5. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมาย ได้แก่ กิจกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ที่บริการแก่ประชาชน

6. การบริการด้านสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต

7. ระบบประปาหมู่บ้าน หมายถึง ระบบประปาซึ่งเป็นทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ไม่หมายความถึงระบบประปาที่อยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง หรือกิจการประปาระบบหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการประชาชนและอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชน มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
6. แนวทางการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

1. ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต เขตการปกครองประชากร การศึกษา สาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่บ้านวังใหม่ หมู่ที่ 1 ตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ห่างจากอำเภอวังสมบูรณ์ ประมาณ 4 กิโลเมตร มีเนื้อที่รวม 141.6 ตารางกิโลเมตร หรือ 88,500 ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 3 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2538 โดยมีนายอำพน ทงกัก กำนันตำบลวังใหม่ เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก และได้เปลี่ยนเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คือ นางสุณี รักซ้อน เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ คนปัจจุบัน

2. อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลวังน้ำเย็น ตำบลตาหลังใน ตำบลทุ่งมหาเจริญ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ กิ่งอำเภอท่าตะเียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวังสมบูรณ์ ตำบลวังทอง อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

3. ภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไป พื้นที่เป็นที่ราบสูง เป็นเนินและเป็นภูเขาหลายแห่ง

4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจรถนน 154 สาย แยกเป็น

- ถนนลูกรัง 77 สาย
- ถนนลาดยาง 11 สาย
- ถนนคอนกรีต 30 สาย
- ถนนดิน 30 สาย
- สะพาน คสล. 6 แห่ง

การประปา/ ไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ประปา 914 ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 2,382 ครัวเรือน
- พื้นที่ที่ได้รับบริการ ไฟฟ้า ร้อยละ 92.94 ของครัวเรือนทั้งหมด
- ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) จำนวน 260 จุด

การโทรคมนาคมและการสื่อสาร

- โทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่ 1,779 เลขหมาย
- โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน 28 แห่ง
- จำนวนโทรทัศน์ในพื้นที่ จำนวน 2,431 เครื่อง
- ระบบเสียงตามสาย/ หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการครอบคลุม ร้อยละ 90 ของพื้นที่

5. ประชากร

ประชากร (สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง) แยกเป็น

- จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 4,894 ครัวเรือน
- มีประชากรทั้งหมด 11,600 คน
- ความหนาแน่นของประชากร ประมาณ 84 คนต่อตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2-1 จำนวนประชากรที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในตำบลวังใหม่ จำแนกตามเพศ (องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่, 2558)

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านวังใหม่	1,316	1,319	2,635
หมู่ที่ 2 บ้านวังศรีทอง	377	366	743
หมู่ที่ 3 บ้านวังสำลี	258	281	539
หมู่ที่ 4 บ้านวังน้ำฝน	542	554	1,096
หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งกบินทร์	542	554	1,096
หมู่ที่ 6 บ้านคลองหวาย	484	492	976
หมู่ที่ 7 บ้านไพรจิตร	330	353	683
หมู่ที่ 8 บ้านโพธิ์ทอง	190	153	343
หมู่ที่ 9 บ้านวังชุมทอง	268	234	502
หมู่ที่ 10 บ้านพัฒนา	339	354	693
หมู่ที่ 11 บ้านวังไพร	214	225	439
หมู่ที่ 12 เขาน้อยพัฒนา	355	352	707
หมู่ที่ 13 บ้านวังเจริญ	391	373	764
หมู่ที่ 14 บ้านชัยเกษมพัฒนา	192	192	384
รวมทั้งสิ้น	5,798	5,802	11,600

- จำนวนประชากรที่พิการหรือทุพพลภาพหรือป่วยเรื้อรังในเขตพื้นที่ 60 คน
- จำนวนประชากรในเขตประกอบอาชีพเกษตรกรรม 3,919 ครัวเรือน
- จำนวนประชากรในเขตประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม 500 คน

6. ลักษณะการใช้ที่ดิน

พื้นที่พักอาศัย 10,780 ไร่

พื้นที่พาณิชย์กรรม 50 ไร่

พื้นที่ตัวหน่วยงานของรัฐ 2 ไร่

พื้นที่เกษตรกรรม 77,608 ไร่

พื้นที่ตั้งสถานศึกษา 182 ไร่

7. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แหล่งน้ำธรรมชาติ/ สาธารณะ

ประเภทคลองธรรมชาติ

1. คลองไก่อ่เดือน อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 8, หมู่ที่ 9 และ หมู่ที่ 14 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 9,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี
2. คลองไสว อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 8,000 เมตร ไม่มีน้ำไหลตลอดทั้งปี
3. คลองน้อย อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2 ขนาดกว้าง 8 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 4,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี
4. คลองใหญ่ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2 ขนาดกว้าง 8 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 7,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี
5. คลองตาชาญ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 3 และ หมู่ที่ 4 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 6,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี
6. คลองวังสำลี อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 3 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 5,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี
7. คลองพระสทิง อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 5 และ หมู่ที่ 13 ขนาดกว้าง 25 เมตร ลึก 6 เมตร ยาว 18,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี
8. คลองแครง อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 13 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 7,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดปี
9. คลองเขาน้อย อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 12 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 9,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดปี
10. คลองซบตะเคียน อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 14 ขนาดกว้าง 8 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 6,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดปี
11. คลองตาโป่ง อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 9 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 6,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดปี
12. คลองตาสาด อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 10 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 7,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดปี
13. คลองซบเกษม อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 7 ขนาดกว้าง 8 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 5,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดปี
14. คลองวังไหม อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 6 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร

ยาว 7,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี

15. คลองห้วย อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 6 ขนาดกว้าง 8 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 4,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี

16. คลองน้ำซับ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 7 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 5,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดทั้งปี

17. คลองอีด้วน อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 6 ขนาดกว้าง 8 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 4,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดทั้งปี

18. คลองวังน้ำใส อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 6 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 6,000 เมตร มีน้ำตลอดทั้งปี

19. คลองตาเลศ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 6 ขนาดกว้าง 8 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 3,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดทั้งปี

20. คลองสี่เสียด อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 8, หมู่ที่ 12 และ หมู่ที่ 13 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 9,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดทั้งปี

21. คลองจรเข้ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 11 และ หมู่ที่ 13 ขนาดกว้าง 10 เมตร ลึก 3.5 เมตร ยาว 8,000 เมตร ไม่มีน้ำตลอดปี

ประเภทสระน้ำสาธารณะ

1. สระบ้านวังใหม่ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 1 ขนาด 5 ไร่
2. สระ รพช. อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 1 ขนาด 10 ไร่
3. สระสาธารณะวังสำลี อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 3 ขนาด 5 ไร่
4. สระสาธารณะบ้านวังน้ำฝน อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 4 ขนาด 14 ไร่
5. สระสาธารณะบ้านทุ่งกบินทร์ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 5 ขนาด 3 ไร่
6. สระสวนส้ม อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 7 ขนาด 10 ไร่
7. สระประปา 1 อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 7 ขนาด 15 ไร่
8. สระสาธารณะ หมู่ที่ 11 อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 11 ขนาด 10 ไร่

วิสัยทัศน์ (Vision) “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง”

พันธกิจ การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ บนหลักการของการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติในทุกมิติของการพัฒนา มีพันธกิจ ดังนี้

1. สร้างความเป็นธรรมในการกระจายรายได้ ควบคู่กับการสร้างสังคมคุณธรรมเพื่อให้คนกินดีอยู่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี ปลอดภัยจากอาชกรรม อุบัติเหตุ ยาเสพติด และอบายมุข คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข มีวัฒนธรรมประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล

2. พัฒนาศูนย์การผลิตและบริการให้เข้มแข็งและมีเสถียรภาพบนฐานความรู้และความสร้างสรรค์ของคนไทย ขยายหลักประกันทางสังคมให้ครอบคลุมประชาชนทุกคนสร้างความมั่นคงด้านอาหารและพลังงานรวมทั้งยารักษาโรคจากสมุนไพร บนฐานทรัพยากรและความหลากหลายทางชีวภาพ พร้อมทั้งปรับโครงสร้างสาขาการผลิตและการบริโภคของประเทศให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

3. สร้างภูมิคุ้มกันให้เข้มแข็งสามารถป้องกันและรองรับผลกระทบและความเสี่ยงจากวิกฤตเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต พัฒนาศูนย์การมนุษย์ให้มีความรู้ และทักษะสามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเหตุผล

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ พ.ศ. 2559-2561

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ พัฒนาเส้นทางคมนาคมเชื่อมโยงระบบเพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยการก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพานทางเท้า ท่อระบายน้ำ ระบบการจราจร จัดหาที่ดินเพื่อการก่อสร้าง อาคาร สถานที่ และปรับปรุงอาคาร สถานที่ที่ชำรุด ประสานงานการดำเนินการขยายเขตระบบไฟฟ้า พัฒนาระบบการให้บริการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านสังคมและคุณภาพชีวิต คือ การพัฒนาด้านความปลอดภัยและคุณภาพชีวิต โดยการพัฒนาด้านการศึกษา การสาธารณสุข การจัดให้มีความมั่นคงปลอดภัยปลอดภัยจากยาเสพติด ปลอดภัยผู้มีอิทธิพล อนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมด้านการกีฬาและนันทนาการ พัฒนาด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนและกระจายรายได้ โดยการเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย พัฒนาทักษะฝีมือ ส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ยั่งยืน และมีรายได้ที่มั่นคง พัฒนาและสนับสนุนสวัสดิการเด็ก เยาวชน สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส พัฒนาด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน พัฒนาสุขภาพตำบลชุมชนและสถานที่

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ พัฒนาแหล่งน้ำตามธรรมชาติให้มีความสะอาดสามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้ได้ตลอดปี ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนรู้คุณค่าและดูแลรักษา พัฒนาและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำบัดและกำจัดขยะ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการศึกษา ศาสนาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม คือ พัฒนาด้านการศึกษา ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของชุมชนให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน พัฒนาการส่งเสริมด้านศาสนา นันทนาการ และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี คือ การพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติราชการ พัฒนางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรณรงค์ให้เยาวชน และประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่, 2558)

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็น (Opinion) คือ การแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคล ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นนี้ ได้มีผู้ให้นิยาม และความหมายของความคิดเห็นไว้หลายประการพอที่จะนำเสนอได้ดังนี้

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเหตุผล ความเชื่อ อาจจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับทัศนคติซึ่งแสดงออก ส่วนทัศนคติคือ ความรู้สึก (Feeling) และความชอบพอ (Preference) และส่วนมากเรามากจะได้ยินคำว่าความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ แต่อย่างไรก็ตามทั้งความคิดเห็นและทัศนคติก็มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก (ณรงค์ ซองทุมมินทร์, 2551, หน้า 16)

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก หรือการแสดงความรู้สึกของบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้อื่นได้รับรู้ รวมไปถึงการประเมินค่าที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล การลงความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ เนื่องมาจากสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ (ภัทรานิษฐ์ พงศ์สินชินภัทร, 2554, หน้า 9)

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออกซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม และที่สำคัญเราไม่สามารถบอกได้ว่า ความคิดเห็นใดถูกต้องหรือความคิดเห็นใดผิดพลาด (วีระพงศ์ เพชรดี, 2554, หน้า 9)

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนซึ่งจะเน้นประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หรือทางใดทางหนึ่งได้โดยใช้การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนส่วนหนึ่งที่ผู้ทำการศึกษาเลือกขึ้นเป็นตัวแทนของประชาชนทั้งหมดนั้นสามารถสะท้อนความคิดเห็นของสาธารณชนและยังสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดอารมณ์ ความรู้สึก ความพึงพอใจในการให้บริการ การมีส่วนร่วม ความคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดจนการดำรงชีวิตของสาธารณชนได้ (สุขุม เฉลยทรัพย์, 2549, หน้า 21)

การสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธีแต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธีคือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurston's scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็นทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน (Equal-appearing intervals)
 2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น
 3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar adjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
 4. วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชื่นชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative ในที่นี้จะทำการวัดความคิดเห็นโดยวิธีลิเคิร์ต (Likert's scale) เพราะเป็นวิธีที่ง่าย สะดวกและนิยมกันทั่วไป
- จากความหมายของความคิดเห็นที่มีผู้กล่าวไว้ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะบางเรื่องของแต่ละบุคคล การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาเปลี่ยนไปในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความอยู่รอดและอนาคตขององค์กร องค์กรที่มีบริการที่มีคุณภาพจะได้รับการยอมรับจากลูกค้าและสังคม โดยลูกค้าจะมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ดังนี้

คุณภาพการบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการดำเนินงานของบุคคลหรือหน่วยงานที่สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ปราณี ทิมอ่อน, 2557, หน้า 11)

คุณภาพการบริการ คือ การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2553, หน้า 369)

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552, หน้า 106)

คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง มีอยู่ด้วยกัน 5 ด้านคือ

1. ความมีตัวตน หรือรูปลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ดี (Tangibles) เช่น ในโรงแรม จะต้องมีส่วนต้อนรับ (Lobby) ที่ตกแต่งอย่างมีรสนิยมและสะอาด หรือสายการบินจะต้องมีที่นั่งของผู้โดยสารที่สะดวกสบายและกว้างขวาง มีอุปกรณ์ที่ให้ผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือเล่นเกม ตามความต้องการของตนเองได้ เป็นต้น

2. ความไว้ใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการและ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะส่งมอบการบริการได้ตรงตามเวลา และให้บริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้

3. ความเชื่อถือได้ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินและเวลาที่ใช้ไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานบริการ และ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงาน ตลอดจนการที่หน่วยงานให้บริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถให้ข้อมูลข่าวสารและสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน

4. การตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของหน่วยบริการ และ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่เขาต้องการ โดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน

5. ความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีต่อผู้รับบริการ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551, หน้า 33-34)

เกณฑ์ทั่วไปที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัย
6. ความสะดวก (Access) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การรับฟังลูกค้า และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) หมายถึง ความพยายามที่จะทำความเข้าใจ และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า
10. ความสุภาพและเป็นมิตร (Courtesy) หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า (ศิริกิติ นวรัตน์ ฅ อยุธา, 2552, หน้า 184-185)

เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการ

ในการซื้อสินค้าและบริการแต่ละครั้ง ลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าและบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้น ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการมี 5 ข้อ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ คือ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ดังนี้

- 1.1 ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้ และตรงต่อเวลา
- 1.2 ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
- 1.3 แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- 1.4 ควรให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับสินค้า
- 1.5 ควรให้บริการตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- 1.6 ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ
2. การให้ความมั่นใจ คือ ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสียหาย อันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่จะทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้
 - 2.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
 - 2.2 ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อ
 - 2.3 มีความสุภาพอ่อนน้อม
 - 2.4 มีความรู้ในงานที่ทำ
3. การตอบสนองลูกค้า คือ การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้
 - 3.1 การให้บริการอย่างรวดเร็ว
 - 3.2 มีความยินดีที่จะให้บริการเสมอ
 - 3.3 มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ
4. การดูแลเอาใจใส่ คือ การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขาย ดังนี้
 - 4.1 ให้ความสนใจลูกค้าและให้ความเป็นกันเอง
 - 4.2 ให้บริการอย่างเอาใจใส่
 - 4.3 ถือประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
 - 4.4 เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
5. รูปลักษณ์ คือ ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ ดังนี้
 - 5.1 อุปกรณ์ทันสมัย
 - 5.2 เทคโนโลยีสูง
 - 5.3 ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
 - 5.4 มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
 - 5.5 ความสะอาดที่ให้บริการ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551, หน้า 61)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างให้กับองค์กรได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายนั้น จะต้องรวมถึงการสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดความพอใจของประชาชนผู้รับบริการ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังใหม่ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ควรอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อการบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะจัดได้ว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชน ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ มีผู้กล่าวและให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนของตน (พจนาน พูลกิจ, 2553, หน้า 21)

บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุมกำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง

2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 78-79)

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ความเสมอภาคนี้มีหลายประเภท กล่าวโดยสรุปคือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน โดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้งบเงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติ ด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐาน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้น ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถาน กำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552, หน้า 43-45)

บริการสาธารณะและการจัดทำบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล้ายคลึงกัน คือ บริการสาธารณะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งควรพิจารณาจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบและข้อจำกัดต่าง ๆ ของแต่ละแห่ง และควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น (ชลิดา ศรีมณี และคณะ, 2556, หน้า 18)

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะได้ว่า ระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง หน่วยงานองค์กรของรัฐหรือเอกชน ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะจะต้องทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เป้าหมาย คือ ตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องมีความเสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง สะดวก ประหยัด และต้องตรงต่อเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือชุมชนท้องถิ่นในทางการบริหารหรือทางการปกครองนั้น ได้มีมาเป็นเวลานานแล้วในต่างประเทศ และช่วงเวลาที่ผ่านมามีปีี่นี้แนวคิดการมีส่วนร่วมดังกล่าวได้แพร่หลายเข้ามาสู่ประเทศไทย ทำให้ในปัจจุบันประเทศไทยของเราได้ให้ความสนใจต่อหลักการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาประเทศทั้งด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม เพื่อเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภาครัฐภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory governance) และแนวคิดตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) โดยที่ภาครัฐต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้ร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำงาน และร่วมรับผลที่เกิดจากการมีส่วนร่วม ไปจนถึงการตรวจสอบการทำงานหรือการใช้งบประมาณต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และเพื่อคุณภาพการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐให้ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการพื้นที่ของสวนสาธารณะสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ซึ่งต้องทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้นสวนสาธารณะจริงว่า มีความต้องการในการเปลี่ยนแปลง ซ่อมแซม หรือไม่อย่างไร

การมีส่วนร่วมของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพสังคมและการเมือง โดยในอดีตการมีส่วนร่วมของประชาชนมักหมายถึงการมีส่วนร่วมทางการเมือง แต่ปัจจุบันประชาชนจะให้ความสำคัญกับประชาธิปไตยทางตรงและประชาธิปไตยที่ประชาชนปกครองตนเอง ทำให้

ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนมีขอบเขตกว้างขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public participation) หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดให้ประชาชนเข้าไปร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์ นโยบาย กระบวนการบริหารและการตัดสินใจของท้องถิ่น เพื่อส่งผลให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระทางความคิด มีความรู้ความสามารถในการกระทำ โดยหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีลักษณะการเข้าร่วมอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุด การแก้ปัญหาของชุมชนควรเปิดให้ประชาชนเข้าร่วมตั้งแต่ต้นจนจบ ดังนี้

1. เริ่มตั้งแต่การเกิดจิตสำนึกในตนเองและถือเป็นภาระหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือชุมชนที่ตนอยู่
2. ร่วมคิดด้วยกันว่าจะอะไรที่เป็นปัญหาของชุมชน มีสาเหตุอย่างไรและจะจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเป้าหมายอย่างไร และควรที่จะจัดการกับปัญหาใดก่อนหลัง
3. ร่วมกันวางแผนการดำเนินงานว่าจะจัดกิจกรรมหรือ โครงการอะไร จะแบ่งกันอย่างไร ใช้งบประมาณมากน้อยเพียงใด จะจัดหางบประมาณมาจากที่ใด และใครจะเป็นผู้ดูแลรักษา
4. ร่วมดำเนินงาน ประชาชนจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถของตนเอง
5. ร่วมกันติดตามประเมินผล ตลอดเวลาที่ทำงานร่วมกันประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตรวจสอบถึงปัญหาอุปสรรคและร่วมในการหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานหรือภารกิจดังกล่าวสามารถสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้
6. ร่วมรับผลประโยชน์ ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนย่อมจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปของเงิน วัตถุสิ่งของ แต่อาจเป็นความสุขสบาย ความพอใจในสภาพของความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นก็ได้ (อรทัย ก๊กผล, 2552, หน้า 17-19)

นโยบายสาธารณะหรือผลผลิต (Output) จากการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร จะถูกนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง เพื่อให้การดำเนินการนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงดังนั้นในขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นมีความจำเป็นที่ประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งในการดำเนินนโยบาย การติดตามและการประเมินผลนโยบาย และการสะท้อนกลับความเห็น (Feed back) กลับไปเป็นปัจจัยนำเข้าที่ต้องการให้ฝ่ายบริหารปรับปรุงนโยบายให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การมีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นปัญหาของสังคมไทยประการหนึ่งของกระบวนการนโยบายสาธารณะ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าการปฏิบัติตามนโยบายนั้นเป็นหน้าที่ของข้าราชการหรือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลายเป็นวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม

ที่ไม่ครบกระบวนการ เกิดช่องโหว่ในกระบวนการนโยบาย ทำให้ง่ายต่อการคอร์รัปชัน ดังนั้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบาย การติดตาม และการประเมินผลนโยบายจึงมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการเรียกร้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

การปลูกฝังให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมทางการเมืองได้อย่างแท้จริง คือ การเมืองขนาดเล็กหรือที่เรียกว่า การเมืองภาคพลเมืองหรือประชาสังคมการเมืองท้องถิ่น เป็นการเมืองที่ใกล้เคียงกับการเมืองภาคประชาชน หรือ ประชาสังคม (Civil society) มากที่สุด เพราะเป็นการเมืองที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก มีความใกล้ชิดประชาชน และประชาชนสามารถที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมได้มากกว่าการเมืองระดับชาติ ส่งผลทำให้การเมืองท้องถิ่นมีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนในปัจจุบัน และการเมืองท้องถิ่นที่มีลักษณะการเมืองภาคประชาชน หรือประชาสังคมสูงนั้น จะส่งผลดีต่อการเมืองระดับชาติในอนาคต (วัชรินทร์ อินทพรหม, 2555)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะในยุคที่ไร้พรมแดนอันเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. ระบอบการปกครอง ความแตกต่างของระบอบส่งผลต่อการมีส่วนร่วมประชาชน แม้ว่าในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ในโลกส่วนใหญ่จะปกครองในระบอบประชาธิปไตย แต่ยังมีบางประเทศที่ปกครองในระบอบสังคมนิยมคอมมิวนิสต์ เช่น ลาว เวียดนาม จีน และมีบางประเทศที่ปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เช่น ประเทศบรูไน ระบอบการปกครองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเชื่อว่าระบอบการปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่าระบอบการปกครองอื่น ๆ แต่ในระบอบประชาธิปไตยเองนั้นก็มีความแตกต่างในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ขึ้นอยู่กับระดับของการกระจายอำนาจของแต่ละประเทศนั้นด้วย

2. ระดับของการกระจายอำนาจ ระดับของการกระจายอำนาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยประเทศที่มีระดับของการกระจายอำนาจมากจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากด้วย เนื่องจากหลักของการกระจายอำนาจนั้นจะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ตัดสินใจเลือกผู้ปกครองและความต้องการการพัฒนาด้วยตนเอง

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2550 ยังได้ระบุเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 283 กำหนดไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนา

ของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็ง ในการบริหารงาน ได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง (จรัส สุวรรณมาลา, 2553)

สรุปได้ว่า การพัฒนาท้องถิ่น โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นยุทธศาสตร์อันหนึ่งของการพัฒนาตามแนวคิดใหม่ ซึ่งแต่เดิมจะเป็นภาระของหน่วยงานราชการแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น ประชาชนเข้ามามีบทบาทหรือแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นปัญหาและสิ่งที่ชุมชนต้องการน้อยมาก ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในที่นี้มีได้หมายเพียงแต่การให้การสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือเท่านั้น หากแต่ประชาชนจะต้องเข้ามามีบทบาทในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้เป็นหลักประกันว่าสิ่งที่ประชาชนต้องการจะเป็นประโยชน์อย่างแท้จริง โดยขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนควรประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ร่วมศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนในหมู่บ้านของเขาเอง
2. ร่วมวางแผนและจัดแผนการดำเนินงาน
3. ร่วมปฏิบัติงานตามแผนและ โครงการ
4. ร่วมประเมินผล

แนวทางการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน

การประชุมคณะรัฐมนตรี เนื่องจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำระบบประปาไปเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการ โครงการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคเพื่อให้หมู่บ้านที่ยังไม่มีระบบประปา และที่มีระบบประปาเดิมแต่ไม่เพียงพอ หรือใช้งานไม่ได้มีน้ำสะอาดสามารถใช้ได้อย่างทั่วประเทศ และพอเพียงภายในปี พ.ศ. 2551 จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดตั้งองค์กรกำกับการบริหารกิจการประปาขึ้นในระดับจังหวัด และคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน เพื่อทำหน้าที่บริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านที่สร้างขึ้น โดยมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกลุ่มผู้ใช้น้ำในชุมชนร่วมกันบริหารกิจการสาธารณูปโภคดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการบริหารกิจการและการบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน พ.ศ. 2548 ตามที่ได้มีการถ่ายโอนภารกิจด้านกิจการประปาหมู่บ้าน/ ประปาชนบท

จากหน่วยงานต่าง ๆ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกระทรวงมหาดไทย ได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยเรื่องการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน พ.ศ. 2548 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. เพื่อให้การบริหารกิจการและการบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้านที่เป็นทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถให้บริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชน ร่วมรับผิดชอบบริหารกิจการและบำรุงรักษาประปาหมู่บ้านในเชิงธุรกิจด้วยตนเอง

2. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเจ้าของกิจการประปาหมู่บ้านเป็นผู้ดำเนินการให้มีการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปา ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน โดยคณะกรรมการมาจากการเลือกตั้งจากสมาชิกผู้ใช้น้ำประปาของระบบประปาหมู่บ้านแห่งนั้น ๆ โดยมีจำนวนตามที่สมาชิกผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่เป็นผู้กำหนดแต่ต้องไม่เกิน 7 คน และอยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

3. คณะกรรมการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการกิจการประปา ดังนี้

3.1 วางระเบียบใช้บังคับในการบริหารกิจการประปา โดยมีผลบังคับก็ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเจ้าของระบบประปา

3.2 บริหารกิจการประปาให้เกิดความก้าวหน้าและบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ

3.3 พิจารณาอนุญาตหรืองดจ่ายน้ำให้แก่สมาชิก

3.4 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ

4. ให้คณะกรรมการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปา คัดเลือกบุคคลเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเจ้าของระบบประปา แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่ของกิจการประปา โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลรักษาระบบประปาให้สามารถจ่ายน้ำประปาได้ จัดเก็บค่าน้ำ จัดทำบัญชี และดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการฯ กำหนดโดยให้ได้รับค่าจ้างจากกิจการประปาหมู่บ้านตามที่คณะกรรมการฯ กำหนดโดยความเห็นชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ให้คณะกรรมการฯ กำหนดค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำ ค่าปรับ ค่าติดตั้งมาตรวัดน้ำ ระยะเวลาในการเก็บค่าน้ำ และระยะเวลาในการค้างชำระค่าน้ำ โดยความเห็นชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. ให้คณะกรรมการฯ กำหนดตัวบุคคลในคณะกรรมการฯ เป็นผู้มีอำนาจเบิกจ่ายเงินของกิจการประปาหมู่บ้านจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน

7. กำหนดหน้าที่ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบประปา ในกรณีระบบประปาชำรุดเสียหาย ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษา เว้นแต่กรณีระบบประปาชำรุดเสียหายจนเกินความสามารถของคณะกรรมการฯ ให้ถือเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการซ่อมแซม บำรุงรักษาให้ระบบประปาสามารถใช้งานได้อยู่เสมอ

สรุปแนวทางการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน ดังนี้ เนื่องจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนั้น การบริหารกิจการประปาจึงอยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้บริหารกิจการประปาจะได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งให้มีหน้าที่บริหารกิจการประปา เพื่อบริการน้ำสะอาดได้อย่างเพียงพอตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งดูแลควบคุมการผลิตน้ำประปาอย่างครบวงจร โดยใช้งบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราณี ทิมอ่อน (2557) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาปูน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ผู้ให้ข้อมูล คือ ประชาชนผู้มาติดต่องานซึ่งมีอายุ 18 ปีขึ้นไป ตามบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเตาปูน จำนวน 368 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบความถูกต้องโดยอาจารย์ที่ปรึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาปูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการสนองตอบผู้มาใช้บริการและด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ

พจมาน พูลกิจ (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 45 ปี ขึ้นไป มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้งหมด 10 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ และด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ พบว่าปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการ ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่พบปะเยี่ยมเยียน เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้เกิดความชัดเจน ผลการวิจัยแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ ด้านลักษณะของการบริการ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ และด้านการเข้าถึงบริการ

ภัคตรี ภัณฑราพรภินันท์ (2557) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณค่าตราสินค้า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา หาดพิตรีสอร์ท อำเภอสหัส จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการหาดพิตรีสอร์ท เพื่อศึกษาปัจจัยคุณค่าตราสินค้าที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการหาดพิตรีสอร์ท เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการหาดพิตรีสอร์ท เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณค่าตราสินค้า และปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการหาดพิตรีสอร์ท เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านปัจจัยคุณค่าตราสินค้า ด้านปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการหาดพิตรีสอร์ท เพื่อทำการวิเคราะห์ รวมทั้ง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและแนวทางการปรับปรุง โดยการบรรยายและอภิปรายผล

ภัทรานิษฐ์ พงศ์สินชินภัทร (2554) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ ตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ อำเภอ

กำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า (t-test) และ (One-way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ในการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

มนัสวี พิบูลแถว (2556) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 386 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการจับฉลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ลำดับแรก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ยุวนัส จำปามูล (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ความต้องการทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น การให้บริการประชาชน ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนา ตลอดจนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล

ได้แก่ ประชากรผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ
จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อทำการวิเคราะห์ รวมทั้ง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและแนวทางการ
ปรับปรุง โดยการบรรยายและอภิปรายผล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว โดยการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจ (Survey research method) เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 11,600 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่, 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 387 คน ด้วยการสุ่มของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยน์ราฎร, 2553, หน้า 207) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนประชากร
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

แทนค่า $n = \frac{11600}{1 + 11600(0.05)^2}$
 $n = 386.67 \approx 387$

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยคำนวณตามสัดส่วนของประชากร (Proportional to size) โดยใช้สูตร

$$\text{ขนาดตัวอย่าง} = n1 \times \left(\frac{n}{N} \right)$$

โดยที่ $n1$ คือ ขนาดของตัวอย่างแต่ละชั้น
 n คือ ขนาดตัวอย่างของงานวิจัย
 N คือ ขนาดของประชากร

ตารางที่ 3-1 ขนาดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อหมู่บ้าน	ขนาดของประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านวังใหม่	2,635	88
หมู่ที่ 2 บ้านวังศรีทอง	743	25
หมู่ที่ 3 บ้านวังสำลี	539	18
หมู่ที่ 4 บ้านวังน้ำฝน	1,096	37
หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งกบินทร์	1,096	37
หมู่ที่ 6 บ้านคลองหวาย	976	32
หมู่ที่ 7 บ้านไพรจิตร	683	23
หมู่ที่ 8 บ้านโพธิ์ทอง	343	11
หมู่ที่ 9 บ้านวังชุมทอง	502	17
หมู่ที่ 10 บ้านพัฒนา	693	23
หมู่ที่ 11 บ้านวังไพร	439	15
หมู่ที่ 12 เขาน้อยพัฒนา	707	23
หมู่ที่ 13 บ้านวังเจริญ	764	25
หมู่ที่ 14 บ้านชัยเกษมพัฒนา	384	13
รวม	11,600	387

หลังจากได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยคำนวณตามสัดส่วนของประชากร (Proportional to size) แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างอาศัยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามโอกาสหรือความน่าจะเป็น (Probability sampling) คือ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่มตามจำนวนประชาชน สอบถามให้ได้ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ข้างต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานและลักษณะทั่วไปของประชากร ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็น ตามมาตราส่วน 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert's method) ใน 8 ด้านดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ
3. ด้านการเข้าถึงได้
4. ด้านความสุภาพของพนักงาน
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร
6. ด้านความน่าเชื่อถือ
7. ด้านความเข้าใจลูกค้า
8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
คุณภาพดีมาก	5
คุณภาพดี	4
คุณภาพปานกลาง	3
คุณภาพควรปรับปรุง	2
คุณภาพควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพดีมาก
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพดี
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพควรปรับปรุง
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	อยู่ในเกณฑ์ คุณภาพควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis) ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC Windows ในการหาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ 0.7 (Nunnally, 1978) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ดังนี้

ตารางที่ 3-2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนคำถาม	Cronbach's Alpha
1. ด้านความเชื่อถือได้	3	0.826
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3	0.729
3. ด้านการเข้าถึงได้	5	0.773
4. ด้านความสุภาพของพนักงาน	5	0.836
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	5	0.816
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	4	0.822
7. ด้านความเข้าใจลูกค้า	4	0.829
8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้	3	0.831
รวม	32	0.835

จากตารางที่ 3-2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยสถิติ Cronbach's Alpha จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ค่า Cronbach's Alpha ของคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.835 มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

4. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน ให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์ (สัปดาห์ที่ 1-4 ของเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559)

2. เมื่อผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและพบว่าไม่มีแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาและสมบูรณ์ทุกฉบับ

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 387 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์จำนวน 387 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive data) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive data) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพของพนักงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ และการ

ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กรณีเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับ .05

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว การศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารส่วนท้องถิ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 7 คน ดังนี้

ตารางที่ 3-3 ตำแหน่งและจำนวนของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับที่	ตำแหน่ง	จำนวนคน
1.	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่	1
2.	ผู้ใหญ่บ้าน	4
3.	ตัวแทนคณะกรรมการดำเนินงานกิจกรรมการประปาหมู่บ้าน	2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในส่วนที่ 2 ได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้มีการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการบริการที่ได้รับ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยศึกษารูปแบบและวิธีการสัมภาษณ์ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา และการขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย อันจะนำไปสู่การศึกษาที่ถูกต้อง และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด

3. แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดย การศึกษาประเด็นคำถามจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของคำถามสามารถปรับได้ตามลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์โดยอาศัยหลักการตั้งแนวคำถามที่มีข้อความเข้าใจง่าย ลักษณะของคำถามจะเป็นประเภทคำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเสนอแนะ เพื่อเก็บรายละเอียดของข้อมูลให้ครบถ้วน โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 7 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารส่วนท้องถิ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยแนวคำถามนี้ได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ผู้ควบคุมงานวิจัย โดยนำผลการอภิปรายจากการวิจัยเชิงปริมาณมาสอบถาม โดยมีประเด็นคำถาม 8 ด้าน ประกอบด้วย

- 3.1 ด้านความเชื่อถือได้
- 3.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ
- 3.3 ด้านการเข้าถึงได้
- 3.4 ด้านความสุภาพของพนักงาน
- 3.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 3.6 ด้านความน่าเชื่อถือ
- 3.7 ด้านความเข้าใจลูกค้า
- 3.8 ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data) ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยตัวผู้วิจัยนั้น ได้จัดทำเครื่องมือในการวิจัยและใช้การสังเกตการณ์ร่วมด้วยในขณะที่มีการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียงเป็นอุปกรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียดสามารถนำมาทบทวนวิเคราะห์และอ้างอิงได้ เพื่อให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการจนข้อมูลอิ่มตัวจึงหยุด

2. ในวันที่ทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงตลอดระยะเวลาการสัมภาษณ์ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30-40 นาที ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้จดบันทึกประเด็นสำคัญและเมื่อการสัมภาษณ์สิ้นสุดลง ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความทันที นอกจากนี้ ยังได้บันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะที่ทำการสัมภาษณ์ รวมถึงได้ขออนุญาตติดต่อกับผู้ให้สัมภาษณ์ภายหลังหากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลมีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์มาในแต่ละวันจะถูกนำมาทำการถอดเทป เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน และเพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในผู้วิจัยซึ่งมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล (Validity)

2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้จดบันทึกอย่างละเอียด และอธิบายอย่างชัดเจนกลับไปให้ผู้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลเป็นจริงและตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่

3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างละเอียดชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดขึ้นจากการคิดเองของผู้วิจัย

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยตัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ

2. นำข้อมูลกลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้ง โดยละเอียดแล้วจึงตีความพร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

3. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน มีการสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยคแล้วจึงตั้งคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub-theme)

4. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักคำสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว โดยการดำเนินการวิจัย ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 8 ด้าน คือ ด้านความ เชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพของพนักงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านความสามารถจับต้องได้ และรู้สึกได้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การ ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 387 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
F	แทน	ค่าสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน
t	แทน	ค่าสถิติใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละกลุ่ม
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
%	แทน	ค่าร้อยละ (Percentage)

P-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่จะยอมรับ H_0
*	แทน	ปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	220	56.85	1
หญิง	167	43.15	2
รวม	387	100.00	

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.85 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
น้อยกว่า 25 ปี	44	11.37	4
25-40 ปี	118	30.49	1
41-55 ปี	114	29.46	2
มากกว่า 55 ปี	111	28.68	3
รวม	387	100.00	

จากตารางพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อันดับที่หนึ่ง คือ อายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.49 อันดับที่สอง คือ อายุ 41-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.46 อันดับที่สาม คือ อายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.68 และอันดับที่สี่ คือ อายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	70.03	1
ปริญญาตรี	105	27.13	2
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.84	3
รวม	387	100.00	

จากตารางพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อันดับที่หนึ่ง คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.03 อันดับที่สอง คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.13 และอันดับที่สาม คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	54	13.95	4
พนักงานบริษัทเอกชน	85	21.96	3
เกษตรกร/ ปศุสัตว์	91	23.51	1
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	88	22.74	2
นักเรียน/ นักศึกษา	25	6.46	6
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	44	11.37	5
รวม	387	100.00	

จากตารางพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อันดับที่หนึ่ง คือ อาชีพเกษตรกร/ปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 23.51 อันดับที่สอง คือ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.74 อันดับที่สาม คือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 21.96 อันดับที่ยี่ คือ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.95 อันดับที่ยี่ห้า คือ พ่อบ้าน/ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 11.37 และอันดับที่หก คือ นักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	30.75	2
10,000-30,000 บาท	212	54.78	1
30,001-50,000 บาท	52	13.44	3
มากกว่า 50,000 บาท	4	1.03	4
รวม	387	100.00	

จากตารางพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อันดับที่หนึ่ง คือ ผู้มีรายได้ 10,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.78 อันดับที่สอง คือ ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.75 อันดับที่สาม คือ ผู้มีรายได้ 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.44 และอันดับที่สี่ คือ ผู้มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

วิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ตารางที่ 4-6 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัยและมีมาตรฐานการผลิตที่ดี	3.44	0.77	ปานกลาง	3
แหล่งน้ำดิบมีคุณภาพ	3.52	0.80	มาก	2
มีปริมาณแรงดันน้ำเพียงพอ	3.54	0.79	มาก	1
รวม	3.50	0.78	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-6 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.78 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเชื่อถือได้ อันดับที่หนึ่ง คือ มีปริมาณแรงดันน้ำเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.79 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สอง คือ แหล่งน้ำดิบมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.80 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม คือ น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัยและมีมาตรฐานการผลิตที่ดี มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนอง	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ความต้องการ				
การให้บริการรวดเร็ว	3.32	0.81	ปานกลาง	1
การแก้ปัญหาโดยทันทีเมื่อได้รับแจ้ง	3.25	0.82	ปานกลาง	2
สามารถแจ้งเหตุได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา	3.24	0.77	ปานกลาง	3
รวม	3.27	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-7 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.80 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการ อันดับที่หนึ่ง คือ การให้บริการรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.81 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่สอง คือ การแก้ปัญหาโดยทันทีเมื่อได้รับแจ้ง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.82 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่สาม คือ สามารถแจ้งเหตุได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการเข้าถึงได้

ด้านการเข้าถึงได้	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน	3.33	0.78	ปานกลาง	1
มีเอกสารแบบฟอร์มพร้อมบริการ	3.26	0.75	ปานกลาง	2
มีข้อมูลเพียงพอสำหรับตอบปัญหาต่าง ๆ	3.22	0.73	ปานกลาง	3
มีการแนะนำลูกค้าเพื่อเข้าพบผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนั้น ๆ	3.22	0.77	ปานกลาง	4
มีคำอธิบายที่เข้าใจง่าย	3.14	0.77	ปานกลาง	5
รวม	3.23	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-8 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการเข้าถึงได้ อันดับที่หนึ่ง คือ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.78 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่สอง คือ มีเอกสารแบบฟอร์มพร้อมบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.75 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่สาม คือ มีข้อมูลเพียงพอสำหรับตอบปัญหาต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.73 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ยี่สี่ คือ มีการแนะนำลูกค้าเพื่อเข้าพบผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ยี่ห้า คือ มีคำอธิบายที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสุภาพของพนักงาน

ด้านความสุภาพของพนักงาน	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม	3.50	0.67	ปานกลาง	4
การให้บริการเป็นไปอย่างจริงใจ	3.51	0.76	มาก	3
การอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีและมีความรับผิดชอบ	3.56	0.76	มาก	2
สร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ	3.57	0.79	มาก	1
รับฟังปัญหาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจและตั้งใจ	3.44	0.71	ปานกลาง	5
รวม	3.51	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4-9 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.74 คือ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสุภาพของพนักงาน อันดับที่หนึ่ง คือ สร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.79 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สอง คือ การอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีและมีความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม คือ การให้บริการเป็นไปอย่างจริงใจ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 อยู่ในระดับมาก อันดับที่ยี่สี่ คือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.67 อยู่ในระดับ

ปานกลาง อันดับห้า คือ รับฟังปัญหาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจและตั้งใจมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.71 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
มีการเยี่ยมชมผู้รับบริการเป็นครั้งคราว	3.00	0.77	ปานกลาง	1
มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ	2.97	0.73	ปานกลาง	3
มีการแจ้งเหตุเมื่อเกิดปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ	3.00	0.77	ปานกลาง	2
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ	2.92	0.74	ปานกลาง	4
มีการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	2.90	0.77	ปานกลาง	5
รวม	2.96	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการติดต่อสื่อสาร อันดับหนึ่ง คือ มีการเยี่ยมชมผู้รับบริการเป็นครั้งคราว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่สอง คือ มีการแจ้งเหตุเมื่อเกิดปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสาม คือ มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ

2.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.73 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ดีที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.74 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ดีที่สุด คือ มีการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.77 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
มีชื่อเสียงในการผลิตน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน	3.19	0.78	ปานกลาง	4
มีการควบคุมคุณภาพน้ำ	3.36	0.75	ปานกลาง	3
การปฏิบัติงานถูกต้องซื่อสัตย์ตรงตามความเป็นจริง (การอ่านมาตรวัดค่าน้ำ)	3.72	0.74	มาก	1
พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง	3.56	0.76	มาก	2
รวม	3.46	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-11 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 คือ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับที่ดีที่สุด คือ การปฏิบัติงานถูกต้องซื่อสัตย์ตรงตามความเป็นจริง (การอ่านมาตรวัดค่าน้ำ) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.74 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สอง คือ พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 อยู่ในระดับมาก อันดับที่ดีที่สุด คือ มีการควบคุมคุณภาพน้ำ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ

3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.75 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ดีที่สุด คือ มีชื่อเสียงในการผลิตน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.78 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
การให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.54	0.73	มาก	2
การต้อนรับเป็นไปอย่าง	3.57	0.72	มาก	1
เสมอภาค				
ชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง	3.50	0.73	ปานกลาง	4
ชัดเจนและมีเหตุผล				
มีการช่วยเหลือติดต่อ	3.52	0.80	มาก	3
ประสานงานกับหน่วยงานอื่น				
เมื่อผู้รับบริการร้องขอ				
รวม	3.53	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4-12 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.74 คือ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเข้าใจลูกค้า อันดับที่หนึ่ง คือ การต้อนรับเป็นไปอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.72 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สอง คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.73 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม คือ มีการช่วยเหลือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นเมื่อผู้รับบริการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.80 อยู่ในระดับมาก อันดับที่ดีที่สุด คือ ชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้น

อย่างชัดเจนและมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.73 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้

ด้านความสามารถจับต้องได้ และรู้สึกได้	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
รักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ	3.67	0.75	มาก	2
มีบรรยากาศที่ดีและอบอุ่นในสถานที่ให้บริการ	3.67	0.70	มาก	3
จัดเตรียมที่นั่งรอบบริการอย่างเพียงพอ	3.71	0.73	มาก	1
รวม	3.69	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4-13 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.73 คือ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ อันดับที่หนึ่ง คือ จัดเตรียมที่นั่งรอบบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.73 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สอง คือ รักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.75 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม คือ มีบรรยากาศที่ดีและอบอุ่นในสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.70 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามเพศ

ด้าน	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	P-value
1. ด้านความเชื่อถือได้	ชาย	220	3.55	0.67	1.71	0.087
	หญิง	167	3.44	0.66		
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ชาย	220	3.29	0.64	0.78	0.436
	หญิง	167	3.24	0.66		
3. ด้านการเข้าถึงได้	ชาย	220	3.20	0.56	-1.53	0.126
	หญิง	167	3.28	0.55		
4. ด้านความสุภาพของพนักงาน	ชาย	220	3.53	0.56	0.70	0.481
	หญิง	167	3.49	0.55		
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ชาย	220	2.97	0.61	0.44	0.657
	หญิง	167	2.94	0.53		
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	220	3.56	0.74	2.76	0.006*
	หญิง	167	3.37	0.58		
7. ด้านความเข้าใจลูกค้า	ชาย	220	3.57	0.57	1.34	0.181
	หญิง	167	3.49	0.56		

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ด้าน	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	P-value
8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้	ชาย	220	3.73	0.56	1.74	0.083
	หญิง	167	3.62	0.69		
รวม	ชาย	220	3.43	0.32	1.93	0.055
	หญิง	167	3.36	0.35		

*P-value < .05

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการทดสอบ พบว่า ด้านภาพรวมค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.055 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.087 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.436 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด
3. ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.126 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด
4. ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.481 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.657 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

6. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ สูงกว่าเพศหญิง

7. ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.181 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.083 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
1. ด้านความเชื่อถือได้	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.58	0.65	2.87	0.036*
	25-40 ปี	118	3.63	0.60		
	41-55 ปี	114	3.42	0.65		
	มากกว่า 55 ปี	111	3.43	0.75		
2. ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.33	0.70	0.85	0.468
	25-40 ปี	118	3.31	0.59		
	41-55 ปี	114	3.27	0.65		
	มากกว่า 55 ปี	111	3.19	0.68		
3. ด้านการเข้าถึงได้	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.28	0.54	0.11	0.953
	25-40 ปี	118	3.23	0.58		
	41-55 ปี	114	3.23	0.54		
	มากกว่า 55 ปี	111	3.22	0.56		
4. ด้านความสุภาพของพนักงาน	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.44	0.66	0.65	0.585
	25-40 ปี	118	3.49	0.56		
	41-55 ปี	114	3.56	0.54		
	มากกว่า 55 ปี	111	3.52	0.51		
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.05	0.70	0.77	0.510
	25-40 ปี	118	2.94	0.52		
	41-55 ปี	114	2.98	0.56		
	มากกว่า 55 ปี	111	2.91	0.60		
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.32	0.65	1.49	0.217
	25-40 ปี	118	3.49	0.86		
	41-55 ปี	114	3.44	0.53		
	มากกว่า 55 ปี	111	3.56	0.59		

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านระบบประปาหมู่บ้าน	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
7. ด้านความเข้าใจลูกค้า	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.35	0.57	2.59	0.052
	25-40 ปี	118	3.51	0.55		
	41-55 ปี	114	3.54	0.54		
	มากกว่า 55 ปี	111	3.63	0.59		
8. ด้านความสามารถจับต้องได้ และรู้สึกได้	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.67	0.86	0.02	0.996
	25-40 ปี	118	3.68	0.62		
	41-55 ปี	114	3.69	0.61		
	มากกว่า 55 ปี	111	3.69	0.54		
รวม	น้อยกว่า 25 ปี	44	3.38	0.40	0.15	0.929
	25-40 ปี	118	3.41	0.29		
	41-55 ปี	114	3.39	0.35		
	มากกว่า 55 ปี	111	3.39	0.34		

*P-value < .05

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามอายุ โดยใช้ สถิติแบบ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ด้านภาพรวมค่า P-value เท่ากับ 0.929 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์รายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 การหาค่าความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ระดับอายุ	น้อยกว่า 25 ปี	25-40 ปี	41-55 ปี	มากกว่า 55 ปี
น้อยกว่า 25 ปี	-			
P-value				
25-40 ปี	-0.05	-		
P-value	(0.674)			
41-55 ปี	0.17	0.22*	-	
P-value	(0.155)	(0.013)		
มากกว่า 55 ปี	0.16	0.21*	-0.01	-
P-value	(0.186)	(0.019)	(0.899)	

*P-value < .05

ค่าความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีอายุ 25-40 ปี และ 41-55 ปี พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อายุ 25-40 ปี มีมากกว่า อายุ 41-55 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.22

ค่าความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีอายุ 25-40 ปี และ อายุมากกว่า 55 ปี พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อายุ 25-40 ปี มีมากกว่า อายุมากกว่า 55 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.21

2. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.468 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามระดับ
การศึกษา

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	P-value
1. ด้านความเชื่อถือได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.48	0.67	0.82	0.440
	ปริญญาตรี	105	3.57	0.68		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.52	0.58		
2. ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.22	0.67	3.27	0.059
	ปริญญาตรี	105	3.36	0.61		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.61	0.33		
3. ด้านการเข้าถึงได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.24	0.57	2.43	0.089
	ปริญญาตรี	105	3.19	0.53		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.58	0.46		
4. ด้านความสุภาพของ พนักงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.51	0.56	0.19	0.827
	ปริญญาตรี	105	3.53	0.54		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.42	0.36		
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	2.98	0.60	0.50	0.604
	ปริญญาตรี	105	2.91	0.52		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.98	0.51		
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.49	0.73	0.65	0.523
	ปริญญาตรี	105	3.48	0.55		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.25	0.43		
7. ด้านความเข้าใจลูกค้า	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.52	0.59	0.25	0.780
	ปริญญาตรี	105	3.56	0.52		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.48	0.45		

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านระบบประปาหมู่บ้าน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	P-value
8. ด้านความสามารถจับต้องได้ และรู้ลึกได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.68	0.63	0.55	0.579
	ปริญญาตรี	105	3.68	0.60		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.88	0.50		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	271	3.39	0.36	0.37	0.690
	ปริญญาตรี	105	3.41	0.27		
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.46	0.18		

*P-value < .05

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามระดับ การศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ด้านภาพรวมค่า P-value เท่ากับ 0.690 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.440 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.059 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ กำหนด

3. ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.089 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.827 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.604 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

6. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.523 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

7. ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.780 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.579 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
1. ด้านความเชื่อถือได้	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	54	3.54	0.56	1.09	0.366
	พนักงาน บริษัทเอกชน	85	3.61	0.60		
	เกษตรกร/ ปศุสัตว์	91	3.44	0.76		
	ค้าขาย/ ธุรกิจ	88	3.41	0.71		
	ส่วนตัว					
	นักเรียน/ นักศึกษา	25	3.55	0.75		
	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	44	3.55	0.60		
	2. ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	54	3.46		
พนักงาน บริษัทเอกชน		85	3.34	0.59		
เกษตรกร/ ปศุสัตว์		91	3.18	0.76		
ค้าขาย/ ธุรกิจ		88	3.20	0.61		
ส่วนตัว						
นักเรียน/ นักศึกษา		25	3.39	0.63		
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		44	3.15	0.62		

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	P-value			
3. ด้านการเข้าถึงได้	ข้าราชการ/ พนักงาน	54	3.31	0.58	0.33	0.893			
	รัฐวิสาหกิจ พนักงาน	85	3.24	0.46					
	บริษัทเอกชน เกษตรกร/ ปศุสัตว์	91	3.21	0.59					
	ค้าขาย/ ธุรกิจ	88	3.20	0.55					
	ส่วนตัว นักเรียน/ นักศึกษา	25	3.23	0.59					
	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	44	3.26	0.62					
	4. ด้านความสุภาพของ พนักงาน	ข้าราชการ/ พนักงาน	54	3.38			0.47	1.43	0.211
		รัฐวิสาหกิจ พนักงาน	85	3.57			0.55		
		บริษัทเอกชน เกษตรกร/ ปศุสัตว์	91	3.47			0.63		
ค้าขาย/ ธุรกิจ		88	3.52	0.47					
ส่วนตัว นักเรียน/ นักศึกษา		25	3.52	0.58					
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		44	3.65	0.58					

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	P-value			
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	54	2.92	0.59	0.52	0.758			
	พนักงาน บริษัทเอกชน	85	3.00	0.52					
	เกษตรกร/ ปศุสัตว์	91	2.94	0.66					
	ค้าขาย/ ธุรกิจ	88	2.91	0.52					
	ส่วนตัว								
	นักเรียน/ นักศึกษา	25	3.09	0.59					
	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	44	2.99	0.58					
	6. ด้านความน่าเชื่อถือ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	54	3.43			0.48	0.75	0.589
		พนักงาน บริษัทเอกชน	85	3.51			0.50		
เกษตรกร/ ปศุสัตว์		91	3.55	0.99					
ค้าขาย/ ธุรกิจ		88	3.47	0.58					
ส่วนตัว									
นักเรียน/ นักศึกษา		25	3.27	0.75					
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		44	3.46	0.53					

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	P-value			
7. ด้านความเข้าใจลูกค้า	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	54	3.51	0.55	1.82	0.107			
	พนักงาน บริษัทเอกชน	85	3.61	0.59					
	เกษตรกร/ ปศุสัตว์	91	3.45	0.61					
	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	88	3.62	0.53					
	นักเรียน/ นักศึกษา	25	3.33	0.45					
	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	44	3.54	0.54					
	8. ด้านความสามารถจับต้อง ได้และรู้สึกได้	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	54	3.69			0.63	1.68	0.139
		พนักงาน บริษัทเอกชน	85	3.74			0.59		
		เกษตรกร/ ปศุสัตว์	91	3.70			0.61		
ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว		88	3.73	0.64					
นักเรียน/ นักศึกษา		25	3.36	0.81					
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		44	3.64	0.48					

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านระบบประปาหมู่บ้าน	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
รวม	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	54	3.40	0.23	0.77	0.572
	พนักงาน บริษัทเอกชน	85	3.45	0.26		
	เกษตรกร/ ปศุสัตว์	91	3.37	0.42		
	ค้าขาย/ ธุรกิจ	88	3.38	0.32		
	ส่วนตัว					
	นักเรียน/ นักศึกษา	25	3.34	0.38		
	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	44	3.40	0.35		

*P-value < .05

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ด้านภาพรวมค่า P-value เท่ากับ 0.572 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.366 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.059 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามรายได้
ต่อเดือน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านประปาหมู่บ้าน	รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	SD	F	P-value
1. ด้านความเชื่อถือได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.51	0.63	1.33	0.264
	10,000-30,000 บาท	212	3.47	0.69		
	30,001-50,000 บาท	52	3.60	0.66		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	4.00	0.27		
2. ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.27	0.71	1.90	0.128
	10,000-30,000 บาท	212	3.22	0.64		
	30,001-50,000 บาท	52	3.40	0.53		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	3.75	0.42		
3. ด้านการเข้าถึงได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.25	0.59	1.77	0.152
	10,000-30,000 บาท	212	3.22	0.54		
	30,001-50,000 บาท	52	3.22	0.54		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	3.85	0.53		
4. ด้านความสุภาพของพนักงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.49	0.58	0.28	0.839
	10,000-30,000 บาท	212	3.53	0.54		
	30,001-50,000 บาท	52	3.50	0.56		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	3.70	0.48		
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.10	0.64	4.40	0.005*
	10,000-30,000 บาท	212	2.91	0.52		
	30,001-50,000 บาท	52	2.81	0.55		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	3.20	1.01		
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.46	0.64	0.48	0.700
	10,000-30,000 บาท	212	3.48	0.71		
	30,001-50,000 บาท	52	3.48	0.65		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	3.88	0.43		

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านระบบประปาหมู่บ้าน	รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	SD	F	P-value
7. ด้านความเข้าใจลูกค้า	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.47	0.58	1.88	0.132
	10,000-30,000 บาท	212	3.53	0.55		
	30,001-50,000 บาท	52	3.66	0.53		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	3.88	0.75		
8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.62	0.68	1.55	0.201
	10,000-30,000 บาท	212	3.69	0.59		
	30,001-50,000 บาท	52	3.83	0.62		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	3.82	0.33		
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	119	3.40	0.39	2.07	0.103
	10,000-30,000 บาท	212	3.38	0.30		
	30,001-50,000 บาท	52	3.44	0.29		
	มากกว่า 50,000 บาท	4	3.76	0.38		

*P-value < .05

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่าด้านภาพรวมค่า P-value เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.264 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

2. ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วน

ตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.128 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

3. ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.152 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

4. ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.839 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์รายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 การหาค่าความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับ
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปา
หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-			
P-value				
10,000-30,000 บาท	0.19*	-		
P-value	(0.004)			
30,001-50,000 บาท	0.29*	0.10	-	
P-value	(0.002)	(0.261)		
มากกว่า 50,000 บาท	-0.10	-0.29	-0.39	-
P-value	(0.731)	(0.313)	(0.188)	

*P-value < .05

ค่าความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,000-30,000 บาท พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.19

ค่าความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 30,001-50,000 บาท พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากกว่ารายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.29

6. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.700 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

7. ด้านความเข้าใจลูกค้ำ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.132 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.201 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ตารางที่ 4-21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน	Sig.	ผลการทดสอบ
1.	ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน	0.055	ยอมรับ H_0
2.	ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน	0.929	ยอมรับ H_0
3.	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน	0.690	ยอมรับ H_0
4.	ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน	0.572	ยอมรับ H_0
5.	ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ไม่แตกต่างกัน	0.103	ยอมรับ H_0

การวิจัยเชิงคุณภาพ

โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 7 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารส่วนท้องถิ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยแนวคำถามนี้ได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ผู้ควบคุมงานวิจัย และนำผลจากการศึกษาเชิงปริมาณมาสอบถาม โดยมีประเด็นคำถาม 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความเชื่อถือได้
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ
3. ด้านการเข้าถึงได้
4. ด้านความสุภาพของพนักงาน
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร
6. ด้านความน่าเชื่อถือ
7. ด้านความเข้าใจลูกค้า
8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้ลึกได้

ตารางที่ 4-22 ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับที่	ชื่อ/ สกุล	พื้นที่รับผิดชอบ	ตำแหน่ง
1.	นายรังสิต เจษฎากม	หมู่ที่ 1 บ้านวังใหม่	กรรมการฯ
2.	นายมานิตย์ จำปาทอง	หมู่ที่ 4 บ้านวังน้ำฝน	ผู้ใหญ่บ้าน
3.	นายนิริภัทร โพธิจันทร์	อบต. วังใหม่	รองปลัดฯ
4.	นายวินัย คิบแดง	หมู่ที่ 10 บ้านพัฒนา	ผู้ใหญ่บ้าน
5.	นายจักรชัย สังข์สร	หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งกบินทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
6.	นายอำนาจ สนธิ	หมู่ที่ 13 บ้านวังเจริญ	ผู้ใหญ่บ้าน
7.	นายณัฐพงษ์ โดยะบุตร	อบต. วังใหม่	กรรมการฯ

จากการสัมภาษณ์ ตัวแทนคณะกรรมการดำเนินงานกิจการประปาหมู่บ้าน นายรังสิต เจษฎากม ตำแหน่งคณะกรรมการดำเนินงานกิจการประปาหมู่บ้าน วันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2560 (รังสิต เจษฎากม, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2560)

1. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ประปาหมู่บ้านเป็นประปาผิวดินขนาดใหญ่ ฤดูฝนมีปัญหา น้ำขุ่น ปริมาณแรงดันน้ำไม่เพียงพอแน่นอน เพราะ หนึ่งหอถังใช้ถึง 500 คริวเรือน ตามหลักใช้ได้แค่ 200-250 คริวเรือนเท่านั้น น้ำปลายสายจึงไหลน้อย

2. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ไม่มีคนดูแลโดยตรง คนดูแลบางคนไม่มีความรู้ความเข้าใจในงาน และไม่มีเวลาที่จะมาซ่อมเมื่อเกิดปัญหา

3. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก คนดูแลมีน้อย เงินไม่พอสำหรับการจ้างคนดูแลเพิ่ม การเข้าถึงจึงลำบาก

4. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่ตอบปัญหาตามความจริง คุยกันตรงไปตรงมา

5. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก การแจ้งข่าวสาร ก็มีแจ้งบ้างเป็นบางครั้งคราว

6. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ปัญหาก็คือ แหล่งน้ำไม่พอ ราคาบน้ำประปาถูก ถ้าต้องการให้ได้มาตรฐานมากขึ้นต้องเพิ่มราคาบน้ำประปา

7. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เราไม่ได้มุ่งเน้นกำไร เราแค่ให้ชาวบ้านมีน้ำพอใช้

8. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก คนมาใช้บริการไม่เยอะ

9. ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

ปัญหาการขาดแคลนน้ำในช่วงฤดูแล้ง เนื่องจากการขาดแหล่งกักเก็บน้ำในช่วงฤดูฝนที่มีปริมาณน้ำมาก อีกทั้งแหล่งกักเก็บน้ำตามธรรมชาติและที่สร้างขึ้นที่มีอยู่เดิมนั้นเกิดการทับถมของตะกอนมากเกินไป ไม่สามารถกักเก็บปริมาณน้ำได้อย่างเพียงพอ และสาเหตุอีกประเด็นหนึ่งคือสถานะโลกร้อนที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลกทำให้อุณหภูมิโลกร้อนขึ้น ฤดูกาลเปลี่ยนแปลง เกิดภาวะความแห้งแล้ง อีกทั้งการตัดไม้ทำลายป่าและการทำลายแหล่งต้นน้ำ ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนน้ำอย่างหนักในฤดูร้อน

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น นายมานิตย์ จำปาทอง ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
วังน้ำฝน วันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2560 (มานิต จำปาทอง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2560)

1. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ก็มีบ้าง เรื่องท่อรั่ว ท่อแตก ก็ต้องไปดู ถ้าไม่รู้ก็ไม่มีปัญหา ถ้ามันรั่วน้ำมันไม่แรงแน่ แล้วยิ่งหน้าฝนยิ่งปัญหาหนัก น้ำมันขังคูไม่รู้หรือ

2. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ก็มีเรื่องมิเตอร์เสีย แล้วก็น้ำรั่วแต่เค้าไม่รู้ เพราะมันอยู่ที่ดิน ทำให้ซ่อมให้ไม่ทัน หน้าฝน ปัญหาก็เยอะ พวกน้ำขุ่น ก็มีมาบ้าง แต่ก็ชี้แจงว่าน้ำมัน ไหลลงคลองเลยขุ่น เขาก็เข้าใจ

3. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก หมู่บ้านเราคนดูแลมีน้อยมาก การแจ้งข่าวสารก็ลำบาก

4. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ถ้ามีอะไรที่สามารถทำได้ ก็จะทำเต็มที่

5. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก คนดูแลรับผิดชอบส่วนนี้ไม่มีโดยตรง หนึ่งคนทำหน้าที่หลายอย่าง

6. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ปัญหาที่ คือ ราคาค่าน้ำประปาถูก ถ้าต้องการให้ได้มาตรฐานมากขึ้นค่าใช้จ่ายก็มากขึ้น

7. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก พยายามช่วยเหลือที่จะช่วยได้ ทำเต็มที่ในทุกๆเรื่อง

8. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ก็ถือว่าดีในระดับหนึ่ง แต่ก็ไม่ทั้งหมด พื้นที่ให้บริการเพียงพอ เพราะชาวบ้านเราส่วนน้อยที่จะไปใช้บริการ นอกจากจะมีงานอะไรคนจะเหยอะพื้นที่จะไม่พอ

9. ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

ปัญหาน้ำประปา ที่พบมีสองประการ คือ ประการแรกปัญหาด้านคุณภาพน้ำ ซึ่งน้ำประปาในตำบลวังใหม่ ประปาหมู่บ้าน ซึ่งประปาหมู่บ้านนั้นไม่ค่อยสะอาดและไม่มีคุณภาพ ขุ่นเป็นตะกอน และประการที่สองปัญหาด้านปริมาณน้ำที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของชาวบ้าน โดยเฉพาะในฤดูแล้ง บางชุมชนต้องขอความช่วยเหลือให้ทางหน่วยงานอบต. บรรทุกน้ำเข้าไปแจกจ่าย เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อน ซึ่งสาเหตุของปัญหานี้เนื่องมาจากลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ผิวดินในตำบลวังใหม่ ที่มีปริมาณหินปูนระดับสูง ในบางพื้นที่ ส่งผลให้ปริมาณน้ำธรรมชาติที่จะซึมลงสู่ผิวดินลดลง

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น นายนิธิภัทร โพธิจันทร์ ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ วันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2560 (นิธิภัทร โพธิจันทร์, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2560)

1. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก การผลิตน้ำประปาไม่เพียงพอต่อประชาชน ผู้ใช้น้ำมีจำนวนมาก

2. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก กองทุนและงบประมาณการพัฒนาบุคลากรไม่เพียงพอ

3. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก การรับผิชอบขึ้นอยู่กับผู้บริหารจัดการประปาในเขตนั้น ๆ ก็เป็นคนในหมู่บ้าน จำนวนผู้รับผิชอบมีน้อย ซ้ำเป็นเรื่องปกติ และไม่มีความรู้ความเข้าใจในงาน

4. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก กิจการประปาบางหมู่บ้าน อบต. ยกให้หมู่บ้านดูแลเอง มีปัญหาอะไรก็แจ้งที่ผู้ใหญ่บ้าน

5. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก งบประมาณมีน้อย จำนวนพนักงานจำกัด ใครมีปัญหาอะไรส่วนใหญ่อะไรก็จะมาแจ้งที่ อบต.

6. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ระบบประปาชำรุดทรุดโทรม การผลิตน้ำประปาได้คุณภาพไม่ดี

7. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ใครมีปัญหาอะไรเข้ามาแจ้งอบต. อะไรที่สามารถทำได้ เราก็ทำให้ อาจจะมีความล่าช้าบ้าง

8. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เรามีพนักงานดูแลความสะอาดตลอดเวลา สถานที่เรามีเพียงพอต่อประชาชน

9. ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

ไม่มีมาตรการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์แหล่งน้ำ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการในการอุปโภค-บริโภค และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและใช้น้ำประปาอย่างประหยัด เพื่อให้มีน้ำอุปโภค-บริโภคอย่างเพียงพอและยั่งยืน

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น นายวินัย ดิบบาง ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

บ้านพัฒนา วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 (วินัย ดิบบาง, สัมภาษณ์, 6 เมษายน 2560)

1. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ไม่มีการวางแผนและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาศักยภาพการผลิตน้ำประปา เพื่อให้เพียงพอต่อการอุปโภค-บริโภค และมีมาตรการสำรอง การมีระบบผลิตน้ำประปาสำรองกรณีเกิดปัญหา มีมาตรการตรวจสอบคุณภาพน้ำเพื่อให้สามารถใช้ดื่มได้อย่างปลอดภัย และปลอดภัยจากสารพิษปนเปื้อนจากใต้ดิน

2. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง ไม่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของตน โดยการศึกษาหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ หรือเข้ารับการอบรม เพื่อให้มีความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้าน

3. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในทุกด้านเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีกับชุมชน และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้น้ำเพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาได้อย่างตรงจุด

4. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ความสัมพันธ์อันดี ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกภาคส่วนในชุมชนร่วมกันจัดตั้งคณะกรรมการในการพัฒนาระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน เพื่อร่วมกันดูแล รักษา

5. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนได้ทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนการจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการใช้น้ำอย่างเป็นระบบ และจัดสรรน้ำอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

6. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจากควบคุมงานระบบผลิตน้ำประปา และการบำรุงรักษา พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากรให้สามารถดำเนินการด้านการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านแบบมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก การให้ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษา พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

8. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ การมุ่งเน้นประชาชนเป็นหลัก

9. ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

ปัญหากระบวนการจัดการน้ำของชุมชนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากชุมชนขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่มีอยู่ในชุมชน และขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งน้ำและการบริหารจัดการน้ำที่จะทำงานแก้ปัญหาร่วมกับชุมชนอย่างจริงจัง

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น นายฉัตรชัย สังข์ศรี ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

บ้านทุ่งกบินทร์ วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 (ฉัตรชัย สังข์ศรี, สัมภาษณ์, 6 เมษายน 2560)

1. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ควรจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ผลิตน้ำประปาหรือส่งเสริม สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้ วิธีการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

2. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ควรมีการอบรมให้ความรู้ด้านมาตรฐาน ระบบประปาหมู่บ้าน เพื่อได้พัฒนาความรู้ความเข้าใจในงาน

3. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก คนดูแลมีน้อย การแจ้งข่าวสารไม่ทั่วถึง

4. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ทุกคนมีหน้าที่ในการช่วยเหลือชาวบ้าน

5. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เรามีประกาศเสียงตามสาย แต่ในบางพื้นที่อาจไม่ได้ยิน ได้ยินไม่ทั่วถึง

6. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ไม่สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาได้อย่างตรงจุด ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรง และมีความรู้ด้านประปาอย่างดี

7. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการกับชาวบ้าน

8. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เป็นพื้นฐานที่ต้องมีไว้บริการประชาชน

9. ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

ไม่มีการอบรมให้ความรู้ด้านมาตรฐาน ระบบประปาหมู่บ้าน เพื่อได้พัฒนาความรู้ความเข้าใจในงาน ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรง และให้ความรู้ด้านประปา

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น นายอำนาจ สอนธิ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

บ้านวังเจริญ วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 (อำนาจ สอนธิ, สัมภาษณ์, 6 เมษายน 2560)

1. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ผู้ควบคุมการผลิตน้ำประปาขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีการบำรุงรักษา

2. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ผู้ดูแลไม่มีการปฏิบัติที่จริงจัง ขาดความกระตือรือร้น
3. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก กองทุนและงบประมาณไม่เพียงพอ
4. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี
ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ทุกคนมีหน้าที่ที่ต้องบริการประชาชน
5. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานทำงานล่าช้า การแจ้งข่าวสารข้อมูลยังไม่ทั่วถึง
6. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ระบบประปาชำรุดทรุดโทรม ไม่มีงบประมาณในการซ่อมบำรุง การผลิตน้ำประปาได้คุณภาพไม่ดีเท่าที่ควร
7. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี
ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เมื่อมีปัญหาเกี่ยวข้องกับชาวบ้าน เราประสานงานขอความช่วยเหลือได้
8. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี
ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก พื้นที่ให้บริการเพียงพอกับชาวบ้าน เพราะชาวบ้านเราส่วนน้อยที่จะไปใช้บริการ
9. ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา
กองทุนและงบประมาณไม่เพียงพอ ไม่มีงบประมาณในการซ่อมบำรุงระบบประปาหมู่บ้าน

จากการสัมภาษณ์ ตัวแทนคณะกรรมการดำเนินงานกิจการประปาหมู่บ้าน นายณัฐพงษ์
 โตยะบุตร ตำแหน่งคณะกรรมการดำเนินงานกิจการประปาหมู่บ้าน วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560
 (ณัฐพงษ์โตยะบุตร, สัมภาษณ์, 6 เมษายน 2560)

1. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการ
 ประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ปัญหา น้ำขุ่น ปริมาณแรงดันน้ำไม่เพียงพอ คนขอใช้น้ำเพิ่มขึ้น
 ทุกวัน ปริมาณคนใช้น้ำเพิ่ม แต่จำนวนท่อส่งน้ำมีเท่าเดิม

2. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า
 ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ไม่มีคนดูแลโดยตรง และไม่มีเวลาที่จะมาซ่อมเมื่อเกิดปัญหา

3. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการ
 ประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก มีนโยบายแต่ไม่มีงบประมาณในการดำเนินงาน

4. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการ
 ประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ทุกคนมีความตั้งใจในการทำหน้าที่ของตนเอง รับฟังปัญหาของ
 ประชาชนทุกคน แต่งบประมาณมีจำกัด ไม่สามารถช่วยเหลือได้ในทุกเรื่อง

5. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมี
 การประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชน มีการวางแผนการใช้น้ำ
 อย่างเป็นระบบ และจัดสรรน้ำอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับทราบ
 ปัญหาต่าง ๆ

6. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีการ
 ประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก การควบคุมคุณภาพน้ำเป็นเรื่องยาก ช่วงฝนตกหนัก น้ำขุ่นมาก

7. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีการประเมิน
 คุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก รู้ถึงความเดือดร้อนเวลาไม่มีน้ำใช้ มีอะไรที่ช่วยเหลือกัน ได้ก็
 เต็มใจช่วยเหลือ ถึงจะล่าช้าบ้าง

8. ความคิดเห็นจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ตอบ เห็นด้วย เนื่องจาก เป็นพื้นฐานที่ต้องมีไว้บริการให้ประชาชนทุกคน

9. ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

งบประมาณในการบริหารจัดการมีจำนวนจำกัด เพราะอัตราค่าน้ำประปามีราคาถูก การควบคุมคุณภาพน้ำเป็นเรื่องยาก น้ำแล้งน้ำไม่เพียงพอต่อการบริโภค น้ำฝนน้ำขุ่นมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว โดยการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจ (Survey research method) เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 387 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 387 คน ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้น ใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ t-test และ One-way ANOVA หากพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์รายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.85 ด้านอายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.49 ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.03 ด้านอาชีพเกษตรกร/ปศุสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 23.51 ด้านรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.78

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่หนึ่ง คือ มีปริมาณแรงดันน้ำเพียงพอ อันดับที่สอง คือ แหล่งน้ำดิบมีคุณภาพ อันดับที่สาม คือ น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัยและมีมาตรฐานการผลิตที่ดี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่หนึ่ง คือ การให้บริการรวดเร็ว อันดับที่สอง คือ การแก้ปัญหาโดยทันทีเมื่อได้รับแจ้ง อันดับที่สาม คือ สามารถแจ้งเหตุได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการเข้าถึงได้ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่หนึ่ง คือ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน อันดับที่สอง คือ มีเอกสารแบบฟอร์มพร้อมบริการ อันดับที่สาม คือ มีข้อมูลเพียงพอสำหรับตอบปัญหาต่าง ๆ อันดับที่ดี คือ มีการแนะนำลูกค้าเพื่อเข้าพบผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนั้น ๆ อันดับที่ย่ำ คือ มีคำอธิบายที่เข้าใจง่าย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสุภาพของพนักงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่หนึ่ง คือ สร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ อันดับที่สอง คือ การอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีและมีความรับผิดชอบ อันดับที่สาม คือ การให้บริการเป็นไปอย่างจริงใจ อันดับที่ดี คือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม อันดับที่ย่ำ คือ รับฟังปัญหาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจและตั้งใจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่หนึ่ง คือ มีการเยี่ยมเยียนผู้รับบริการเป็นครั้งคราว อันดับที่สอง คือ มีการแจ้งเหตุเมื่อเกิดปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ อันดับที่สาม คือ มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมอย่าง

สม่ำเสมอ อันดับที่ดีที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ อันดับที่ย่ำ คือ มีการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ย่ำ คือ การปฏิบัติงานถูกต้องซื่อสัตย์ตรงตามความเป็นจริง (การอ่านมาตรวัดค่าน้ำ) อันดับที่ยี่ คือ พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง อันดับที่ยี่สาม คือ มีการควบคุมคุณภาพน้ำ อันดับที่ยี่สี่ คือ มีชื่อเสียงในการผลิตน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก อันดับที่ย่ำ คือ การต้อนรับเป็นไปอย่างเสมอภาค อันดับที่ยี่สอง คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ อันดับที่ยี่สาม คือ มีการช่วยเหลือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นเมื่อผู้รับบริการร้องขอ อันดับที่ยี่สี่ คือ ชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ย่ำ คือ จัดเตรียมที่นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ อันดับที่ยี่สอง คือ รักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ อันดับที่ยี่สาม คือ มีบรรยากาศที่ดีและอบอุ่นในสถานที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้วแตกต่างกัน ผลปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับ H_0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ สูงกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบ ประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับ H_0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมี ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วน ตำบลวังใหม่แตกต่างกัน ในด้านความเชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนด

โดยความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีอายุ 25-40 ปี และ 41-55 ปี พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อายุ 25-40 ปี มีมากกว่า อายุ 41-55 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.22 และความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีอายุ 25-40 ปี และ อายุมากกว่า 55 ปี พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความ คิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การ บริหารส่วนตำบลวังใหม่ อายุ 25-40 ปี มีมากกว่า อายุมากกว่า 55 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.21

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับ H_0

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบ ประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับ H_0

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับ H_0 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่แตกต่างกัน ในด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

โดยความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,000-30,000 บาท พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.19 และความสัมพันธ์รายคู่ของประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 30,001-50,000 บาท พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากกว่ารายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.29

การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารส่วนท้องถิ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 7 คน สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ได้รวบรวมเก็บข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายหลัก สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพ 8 ด้าน ได้ดังนี้

1. จากการสัมภาษณ์ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย เนื่องจาก การผลิตน้ำประปาไม่เพียงพอต่อประชาชน ผู้ใช้น้ำมีจำนวนมาก ไม่มีการวางแผนและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาศักยภาพการผลิตน้ำประปา เพื่อให้เพียงพอต่อการอุปโภค-บริโภค

และมีมาตรการสำรอง การมีระบบผลิตน้ำประปาสำรองกรณีเกิดปัญหา มีมาตรการตรวจสอบคุณภาพน้ำเพื่อให้สามารถใช้ดื่มได้อย่างปลอดภัย และปลอดภัยจากสารพิษปนเปื้อนจากใต้ดิน

2. จากการสัมภาษณ์ ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง ไม่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของตน โดยการศึกษาหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ หรือเข้ารับการอบรมเพื่อให้มีความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้าน ควรมีการอบรมให้ความรู้ด้านมาตรฐาน ระบบประปาหมู่บ้าน เพื่อได้พัฒนาความรู้ความเข้าใจในงาน

3. จากการสัมภาษณ์ ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในทุกด้านเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีกับชุมชน และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้น้ำเพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาได้อย่างตรงจุด การรับผิชอบขึ้นอยู่กับผู้บริหารจัดการประปาในเขตนั้น ๆ ผู้รับผิชอบมีน้อย และไม่มีความรู้ความเข้าใจในงาน

4. จากการสัมภาษณ์ ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย เนื่องจาก ความสัมพันธ์อันดีและก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกภาคส่วนในชุมชนร่วมกันจัดตั้งคณะกรรมการในการพัฒนาระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน เพื่อร่วมกันดูแลรักษา

5. จากการสัมภาษณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย เนื่องจาก ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนได้ทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนการจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการใช้น้ำอย่างเป็นระบบ และจัดสรรน้ำอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

6. จากการสัมภาษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย เนื่องจากระบบประปาชำรุดทรุดโทรม การผลิตน้ำประปาได้คุณภาพไม่ดี ราคาต้นทุนประปาหมู่บ้านราคาถูก ถ้าต้องการให้ได้มาตรฐานมากขึ้นต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายมากขึ้น

7. จากการสัมภาษณ์ ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย เนื่องจาก ไม่ได้มุ่งเน้นกำไร ต้องการให้ประชาชนมีน้ำใช้เพียงพอ

8. จากการสัมภาษณ์ ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วย เนื่องจาก เรามีพนักงานดูแลความสะอาดตลอดเวลา สถานที่เรามีเพียงพอต่อประชาชน การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการมุ่งเน้นประชาชนเป็นหลักสำคัญ

สรุปประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหาตามลำดับความสำคัญ

1. ปัญหาการขาดแคลนน้ำในช่วงฤดูแล้ง เนื่องจากการขาดแหล่งกักเก็บน้ำในช่วงฤดูฝนที่มีปริมาณน้ำมาก อีกทั้งแหล่งกักเก็บน้ำตามธรรมชาติและที่สร้างขึ้นที่มีอยู่เดิมนั้นเกิดการทับถมของตะกอนมากเกินไป ไม่สามารถกักเก็บปริมาณน้ำได้อย่างเพียงพอ และสาเหตุอีกประเด็นหนึ่งคือ สภาวะโลกร้อนที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลกทำให้อุณหภูมิโลกร้อนขึ้น ฤดูกาลเปลี่ยนแปลง เกิดภาวะความแห้งแล้ง อีกทั้งการตัดไม้ทำลายป่าและการทำลายแหล่งต้นน้ำ ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนน้ำอย่างหนักในฤดูร้อน

2. ปัญหาน้ำประปา ที่พบมีสองประการ คือ ประการแรกปัญหาด้านคุณภาพน้ำ ซึ่งน้ำประปาหมู่บ้านนั้นไม่ค่อยสะอาดและไม่มีคุณภาพ ขุ่นเป็นตะกอน และประการที่สองปัญหาด้านปริมาณน้ำที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของชาวบ้าน โดยเฉพาะในฤดูแล้ง บางชุมชนต้องขอความช่วยเหลือให้ทางหน่วยงานอบต. บรรทุกน้ำเข้าไปแจกจ่าย เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อน ซึ่งสาเหตุของปัญหานี้เนื่องมาจากลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ผิวดินในตำบลวังใหม่ ที่มีปริมาณหินปูนระดับสูง ในบางพื้นที่ ส่งผลให้ปริมาณน้ำธรรมชาติที่จะซึมลงสู่ผิวดินลดลง

3. ปัญหาระบบการจัดการน้ำของชุมชนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากชุมชนขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่มีอยู่ในชุมชน และขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งน้ำและการบริหารจัดการน้ำที่จะทำงานแก้ปัญหาพร้อมกับชุมชนอย่างจริงจัง

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิจัยที่ได้รับจากการศึกษารวม 8 ด้าน ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงนำผลการวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ปรับใช้ โดยกำหนดรูปแบบการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ การมุ่งเน้นประชาชนเป็นหลัก

1. แนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำให้มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะนำไปอุปโภค-บริโภคได้อย่างปลอดภัยและเพียงพอต่อความ

จัดการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ผลิตน้ำประปาหรือส่งเสริม/ สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้/ วิธีการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ให้ประชาชนในชุมชนมีพฤติกรรมในการใช้น้ำอย่างประหยัด โดยการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้รู้คุณค่าของการมีน้ำใช้ มีการวางแผนและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาศักยภาพการผลิตน้ำประปา เพื่อให้เพียงพอต่อการอุปโภค-บริโภค และมีมาตรการสำรองการมีระบบผลิตน้ำประปาสำรองกรณีเกิดปัญหา มีมาตรการตรวจสอบคุณภาพน้ำเพื่อให้สามารถใช้ดื่ม ได้อย่างปลอดภัย และปลอดภัยจากสารพิษปนเปื้อนจากใต้ดิน มีมาตรการในการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยช่วยกันดูแลรักษาแหล่งน้ำ เพื่อให้มีความสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ การพัฒนาคุณภาพน้ำประปาให้เป็นน้ำประปาที่สามารถดื่มได้ โดยมีมาตรการตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่ม-น้ำใช้ มาตรการป้องกันผลกระทบที่เกิดจากสารพิษ มาตรการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์แหล่งน้ำ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการในการอุปโภค-บริโภค และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและใช้น้ำประปาอย่างประหยัด เพื่อให้มีน้ำอุปโภค-บริโภคอย่างเพียงพอและยั่งยืน

2. การพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ให้มีความพร้อมในการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านแบบมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของตน โดยการศึกษาหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ หรือเข้ารับการอบรมเพื่อให้มีความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้าน เพื่อนำความรู้มาพัฒนาการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ควรเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการการให้ทรัพยากรน้ำอย่างถูกวิธี บุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในทุกด้านเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีกับ

ชุมชน และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้น้ำเพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาได้อย่างตรงจุด ควรมีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการประปา ความรู้เกี่ยวกับแหล่งน้ำเพื่อการประปาและระบบประปาเบื้องต้น พัฒนาบุคลากรให้สามารถสำรวจเพื่อการออกแบบระบบประปาหมู่บ้าน อบรมให้ความรู้ด้านมาตรฐานการวางท่อประปาให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การอบรมให้ความรู้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบริหารจัดการเพื่อการสูญเสียในระบบประปา ควบคุมงานระบบผลิตน้ำประปาและการบำรุงรักษา และวิเคราะห์อัตราค่าน้ำประปา ควบคุมงานระบบผลิตน้ำประปาและการบำรุงรักษา พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากรให้สามารถดำเนินการด้านการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านแบบมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย เช่น มีส่วนร่วมในการวางแผน การจัดองค์การ การจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้ความร่วมมือประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย การรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนได้ทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนการจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการใช้น้ำอย่างเป็นระบบ และจัดสรรน้ำอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผนและร่วมใช้ประโยชน์ โดยจัดให้มีการประชุมกันบ่อยครั้ง และสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกเข้าร่วม โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ความรู้ ให้คำปรึกษาหารือและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เมื่อเกิดปัญหากับระบบประปา บุคลากรสามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที พร้อมให้คำแนะนำ ดูแลรักษาระบบประปาอย่างถูกต้องกับสมาชิกผู้ใช้น้ำ

3. แนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้านแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่

ส่งเสริมให้มีการศึกษาพื้นที่เป้าหมายเพื่อนำมาสร้างเป็นฐานข้อมูล องค์ความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับชุมชนเพื่อให้บริการวิชาการ ให้บริการที่ตรงใจผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล รักษา จัดการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน สร้างความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการบริการระบบประปาหมู่บ้านให้กับชุมชนมากขึ้น จัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับชุมชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และให้เข้าใจในระบบการบริหารจัดการประปาได้ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นหน่วยงานในการจัดการประชุม/ หารือ และประสานความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำงานต่าง ๆ โดยเฉพาะระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน ทั้งนี้ จะต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ

พัฒนา เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล รักษา จัดการเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน การส่งเสริมให้มีการศึกษาข้อมูลพื้นที่การให้บริการระบบน้ำประปา เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการนำมาพัฒนาระบบการให้บริการระบบประปาอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการด้านงานระบบบริหารจัดการประปา กับคณะกรรมการบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้านให้มีประสิทธิภาพ จัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ กับประชาชน สมาชิกผู้ให้บริการน้ำประปา และตัวแทนภาคนักวิชาการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกภาคส่วนในชุมชนร่วมกันจัดตั้งคณะกรรมการในการพัฒนาระบบบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน เพื่อร่วมกันดูแล รักษา

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว มีประเด็นที่สำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานมีจำนวนจำกัด ประชาชนมีปริมาณเพิ่มขึ้น ปริมาณงานมากเกินมาตรฐานที่กำหนดจึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง คุณภาพการบริการจึงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภักตร์ ภัณฑราพรภินันท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณค่าตราสินค้า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา หาดพิตรีสปอร์ต อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เหตุผลเพราะมีแหล่งน้ำดิบคุณภาพมีน้อย และมีปริมาณแรงดันน้ำไม่เพียงพอ เนื่องจากการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ผลิตน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ แต่ประชาชนยังไม่ค่อยแน่ใจว่าสามารถดื่มได้โดยตรง ควรเพิ่มมาตรฐานการผลิตให้น้ำประปาให้มีความสะอาดปลอดภัย สุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ ในการอุปโภคและบริโภคอย่างเพียงพอ ส่วนการแจ้งเหตุขัดข้อง ควรจัดพนักงานเพิ่มคอยประสานงานรับแจ้งเหตุขัดข้องได้ทันทีเมื่อ

ประชาชนมีปัญหา นั้น เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรต่อไป

1.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เหตุผลเพราะพนักงานขาดการพัฒนา ความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ ควรที่จะให้บริการภายในสถานที่ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว การให้บริการนอกสถานที่ที่เป็นไปตามที่นัดหมาย การแก้ปัญหาโดยทันทีเมื่อได้รับแจ้ง และสามารถสร้างความคุ้นเคยอย่างมีมิตรไมตรี ย่อมส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันที รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจไม่ต้องให้ประชาชนรอคอยต่อว่า ทุกคนต้องปรับตัว และให้ความร่วมมือกันทั้งหมดในองค์กร สร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีเป็นที่ยอมรับของลูกค้า

1.3 ด้านการเข้าถึงได้ พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เหตุผลเพราะการให้ความสำคัญในการเข้าถึงไม่มากพอ ข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับตอบปัญหาต่าง ๆ ไม่มีการแนะนำประชาชนเพื่อเข้าพบผู้ที่เกี่ยวข้อง ในงานนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ ไม่ขาดตกบกพร่อง ผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ กระบวนการในการให้บริการรวมถึงการ แก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

1.4 ด้านความสุภาพของพนักงาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เหตุผลเพราะพนักงานส่วนใหญ่สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่อง การต้อนรับเป็นไปอย่างสุภาพอ่อนน้อม การแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย การให้บริการเป็นไปอย่างจริงใจ การอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี และมีความรับผิดชอบ การสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้รับบริการ และการรับฟังปัญหาต่าง ๆ เป็นไปด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ย่อมส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เหตุผลเพราะให้ความสำคัญด้านการติดต่อสื่อสารยังไม่มากพอ การเยี่ยมเยียนผู้รับบริการเป็นครั้งคราว ควรมีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ การแจ้งเหตุเมื่อเกิดปัญหา เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ ควรมีการแจ้งชื่อผู้รับผิดชอบโดยตรง มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ และมีการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน เพื่อสร้างความพอใจต่อการบริการ ควรให้ความสำคัญด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น

1.6 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เหตุผลเพราะระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังใหม่ มีการ

ผลิตน้ำประปาที่ไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ไม่มีการเฝ้าระวังควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน แต่ในการปฏิบัติงานของพนักงานถูกต้อง ชื่อสัปดาห์ตรงความเป็นจริง(อ่านมาตร) ควรเพิ่มมาตรฐานการผลิต และเฝ้าระวังคุณภาพการผลิตน้ำประปาให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

1.7 ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เหตุผลเพราะการให้บริการด้วยความเต็มใจ การต้อนรับเป็นไปอย่างเสมอภาค และมีการช่วยเหลือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นเมื่อผู้รับบริการร้องขอ เป็นไปตามที่ประชาชนมุ่งหวังให้ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างสมบูรณ์แบบ ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

1.8 ด้านสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ พบว่า มีการประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เหตุผลเพราะรักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่ดีและอบอุ่นในสถานที่ให้บริการ ทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน พื้นที่ให้บริการสำนักงาน กว้างขวางเพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ และจัดเตรียมที่นั่งพักเพื่อรอรับบริการ อย่างเพียงพอ เป็นไปตามที่ประชาชนคาดหวังไว้ที่จะได้รับความสบายตาและความสบายใจเท่าที่ควร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ ผู้บริหารต้องทำ คือ การศึกษาถึงพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนว่าประชาชนคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และต้องไม่ลืมว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นสิ่งประทับใจสิ่งแรก

ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้ ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงแรงดันน้ำให้มีแรงดันเพิ่มขึ้น และน้ำประปามีความขุ่นควรปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ ประชาชนเห็นว่าเมื่อท่อประปาแตกควรส่งพนักงานมาซ่อมท่ออย่างรวดเร็ว ปรับปรุงการบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ให้มีความรวดเร็ว และเมื่อน้ำไม่ไหลควรมีรถให้บริการน้ำ

3. ด้านการเข้าถึงได้ ประชาชนเห็นว่าถ้ามีกรณีน้ำจะหยุดไหลเนื่องด้วยสาเหตุต่าง ๆ ควรแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้า และแจ้งข้อมูลการติดต่อเมื่อมีเหตุขัดข้องให้ประชาชนทราบ

4. ด้านความสุภาพของพนักงาน ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงในเรื่องของกริยามารยาทและความสุภาพของพนักงานบางคน เช่น การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบข้อมูลเกี่ยวกับกิจการประปาให้มากขึ้น และกรณีมีปัญหาควรติดต่อคุยกับประชาชนโดยตรง

6. ด้านความน่าเชื่อถือ ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงให้พนักงานมาเก็บเงินค่าน้ำให้ตรงเวลา และควรปรับปรุงให้พนักงานมีระเบียบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

7. ด้านความเข้าใจลูกค้า ประชาชนเห็นว่าควรมีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่แบ่งแยกหรือเอื้อประโยชน์ให้กับพวกพ้อง

8. ด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้ ประชาชนเห็นว่าควรปรับปรุงอุปกรณ์การให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ด้านความเชื่อถือได้ ควรปรับปรุงแรงดันน้ำและมีระบบควบคุมภายในด้านการผลิตน้ำให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ

2. ด้านการตอบสนองความต้องการ เมื่อท่อประปาแตกควรส่งพนักงานมาซ่อมท่ออย่างรวดเร็ว และควรปรับปรุงการบริการภายในสถานที่ด้วยความรวดเร็ว

3. ด้านการเข้าถึงได้ กรณีน้ำหยุดไหลควรแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้า ควรโทรศัพท์แจ้งหรือทำหนังสือแจ้งให้ประชาชนทราบ และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น สถานีวิทยุท้องถิ่น เป็นต้น

4. ด้านความสุภาพของพนักงาน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานที่ทำหน้าที่ส่วนหน้าที่ให้บริการประชาชนมีความรอบรู้ในเรื่องการบริการ

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรจัดงบประมาณประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจการประปาตามสื่อชนิดต่าง ๆ ในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

6. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานการผลิตน้ำประปา

7. ด้านความเข้าใจลูกค้า มีความเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ การให้ความเป็นมิตร ความน่าเชื่อถือ ความหวังดี และความมีน้ำใจต่อผู้ใช้น้ำทุกระดับ

8. ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ ควรนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความทันสมัยให้บริการประชาชน พร้อมทั้งจัดเตรียมเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ใช้อย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพของพนักงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้ เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มการประเมินคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ เช่น ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

3. ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน ดังนั้นในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาคุณภาพการบริการในทัศนนะของพนักงาน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จะช่วยให้ทราบข้อมูลในมิติที่กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2552). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น: วิสัยทัศน์กระจายอำนาจ และ การบริหารงานท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2553). *การกระจายอำนาจกับการปฏิรูปประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม วัฒนธรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: วี.พี.พี. (1991).
- ฉัตรชัย สังข์สร. (2560, 6 เมษายน). ผู้ใหญ่บ้าน. สัมภาษณ์.
- ชลิดา สรมณี และคณะ. (2556). *การสร้างสรรคัณฑ์วัฒนธรรมบริการสาธารณะ โดยองค์การ บริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ ชองทุมมินทร์. (2551). *ความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวนสาธารณะทุ่งศรีเมืองของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองนครอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ณัฐพงษ์ โดยะบุตร. (2560, 6 เมษายน). คณะกรรมการดำเนินงานกิจการประปาหมู่บ้าน. สัมภาษณ์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธา. (2552). *การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิธิภัทร โพธิจันทร์. (2560, 5 เมษายน). รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่. สัมภาษณ์.
- นิสิต นิกรสติชัย. (2553). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนราษฎร์ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย.

- ปราณี ทิมอ่อน. (2557). *คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาปูน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี*. รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- พจมาน พลุกิจ. (2553). *คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี*. รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภัคตร์ ภัณฑราพรภินันท์. (2557). *ปัจจัยค่าตราสินค้า ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา หาดปิติรีสอร์ท อำเภอสีชล จังหวัดนครศรีธรรมราช*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรานิษฐ์ พงศ์สินชินภัทร. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระต๊อบ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม*. รายงานการศึกษาอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนัสวี พิบูลแถว. (2556). *คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี*. รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- มานิตย์ จำปาทอง. (2560, 5 เมษายน). ผู้ใหญ่บ้าน. สัมภาษณ์.
- ยุวณัส จำปามูล. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.
- รังสิต เจษฎากม. (2560, 5 เมษายน). คณะกรรมการดำเนินงานกิจการประปาหมู่บ้าน. สัมภาษณ์.
- วัชรินทร์ อินทพรหม. (2555). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: ก้อปปี เอ็กเพรส.
- วินัย ดิบบาง. (2560, 6 เมษายน). ผู้ใหญ่บ้าน. สัมภาษณ์.
- วีระพงศ์ เพชรดี. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการมาใช้บริการสวนสาธารณะเทศบาลตำบลลุง อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุขุม เฉลยทรัพย์. (2549). *การบริหารจัดการข้อมูลจากการสำรวจสาธารณสุขมติในการวางยุทธวิธี
ทางการเมือง และนโยบายสาธารณะ*. คุยฉินิพนธ์การจัดการคุยฉินิพนธ์,
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสาร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่. (2558). *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559-2561)*. สระแก้ว: องค์การ
บริหารส่วนตำบลวังใหม่.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. นนทบุรี:
วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- อำนาจ สนธิ. (2560, 6 เมษายน). ผู้ใหญ่บ้าน. สัมภาษณ์.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: Mc Graw Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

หัวข้อการวิจัย คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลที่ได้รับจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะถูกรวบรวมนำมาวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม **คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือก

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 25 ปี

() 25-40 ปี

() 41-55 ปี

() มากกว่า 55 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพปัจจุบัน

() ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน

() เกษตรกร/ ปศุสัตว์

() ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

() นักเรียน/ นักศึกษา

() พ่อบ้าน/ แม่บ้าน

5. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 10,000 บาท
 () 10,000-30,000 บาท
 () 30,001-50,000 บาท
 () มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ
ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือซึ่งตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ทั้ง 8 ด้าน ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

5	หมายถึง	คุณภาพดีมาก
4	หมายถึง	คุณภาพดี
3	หมายถึง	คุณภาพปานกลาง
2	หมายถึง	คุณภาพควรปรับปรุง
1	หมายถึง	คุณภาพควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความเชื่อถือได้					
1. น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัยและมีมาตรฐานการผลิตที่ดี					
2. แหล่งน้ำดิบมีคุณภาพ					
3. มีปริมาณแรงดันน้ำเพียงพอ					
ด้านการตอบสนองความต้องการ					
1. การให้บริการรวดเร็ว					
2. การแก้ปัญหาโดยทันทีเมื่อได้รับแจ้ง					
3. สามารถแจ้งเหตุได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหา					

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการเข้าถึงได้					
1. มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน					
2. มีเอกสารแบบฟอร์มพร้อมบริการ					
3. มีข้อมูลเพียงพอสำหรับตอบปัญหาต่าง ๆ					
4. มีการแนะนำลูกค้าเพื่อเข้าพบผู้ที่เกี่ยวข้องในงานนั้น ๆ					
5. มีคำอธิบายที่เข้าใจง่าย					
ด้านความสุภาพของพนักงาน					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเหมาะสม					
2. การให้บริการเป็นไปอย่างจริงใจ					
3. การอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีและมีความรับผิดชอบ					
4. สร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ					
5. รับฟังปัญหาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจและตั้งใจ					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
1. มีการเชื่อมโยงผู้รับบริการเป็นครั้งคราว					
2. มีการแจ้งข่าวสารกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ					
3. มีการแจ้งเหตุเมื่อเกิดปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ					
5. มีการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
1. มีชื่อเสียงในการผลิตน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน					
2. มีการควบคุมคุณภาพน้ำ					
3. การปฏิบัติงานถูกต้องซื่อสัตย์ตรงตามความเป็นจริง (การอ่านมาตรวัดค่าน้ำ)					

คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือ (ต่อ)					
4. พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบและถูกต้อง					
ด้านความเข้าใจลูกค้า					
1. การให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. การต้อนรับเป็นไปอย่างเสมอภาค					
3. ชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผล					
4. มีการช่วยเหลือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นเมื่อผู้รับบริการร้องขอ					
ความสามารถจับต้องได้และรู้สึกได้					
1. รักษาความสะอาดสถานที่ให้บริการ					
2. มีบรรยากาศที่ดีและอบอุ่นในสถานที่ให้บริการ					
3. จัดเตรียมที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพระบบประปาหมู่บ้าน

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
อักษรวิสุทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on May 14, 2017 at 15:31 PM

Print Report

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
484630	May 14, 2017 at 15:31 PM	57710372@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	5.บทที่ 1_คุณภาพการให้บริการ สาธารณชนในระบบประปาหมู่บ้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อําเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว.doc	Completed	3.05 %

Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	คุณภาพการบริการภายในองค์กรของบริษัท เอ็ม.วี.ที. คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ, Service Quality of Internal Organization at MVT Communication Co., Ltd. and Group of Companies	นพชาติ แซงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	3.05 %

Showing 1 to 1 of 1 entries

First Previous 1 Next Last

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
ความต้องการหมายถึงการตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างทันยุคทันสมัยและด้วยความเต็มใจ 4.3 ด้านการเข้าถึง หมายความว่าลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการโดยไม่ต้องมาที่สาขาตามหรือคอยบริการและชี้แจงข้อสงสัย การติดต่อที่ยาวนาน 4.4 ด้านความผูกพันของพนักงานหน่วยงานบริการหลังจากที่ลูกค้าตรวจสอบคุณภาพการส่งออกที่แนะนำชม ที่ยกย่องแสดงความเต็มใจและจริงใจ 4.5 ด้านการติดต่อสื่อสารหมายถึงการสร้างความเข้าใจให้กับ	และประสบการณ์ของ ก พนักงานที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และ ก สวัสดิการซึ่งไม่ได้บอกกล่าวว่าจะได้รับบริการตามที่ขาดการประเมินเป็นไปตามข้อกำหนด V5.2.4 การเข้าถึงได้ (access) ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการโดยไม่ต้องมาที่ ก ต้องเสียเวลาเดินทางหรือคอยบริการและชี้แจงข้อสงสัยในการติดต่อที่ยาวนาน ก 15 V5.2.5 ความสุภาพ (courtesy) ไม่ได้หมายถึงการพูดจาดีภาพและการแต่ง ก ภายที่สัมพันธ์เท่านั้นแต่จะครอบคลุมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะด้วยความเต็มใจ ก และจริงใจต่อสถานการณ์ ความผูกพันของพนักงานจากใจจริงลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึก ก V5.2.6 การติดต่อสื่อสาร (communication) สร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและ ก พยายามทำความเข้าใจลูกค้าเพื่อที่จะสามารถให้บริการและแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม V5.2.7 ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความเชื่อใจของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจซึ่ง ก พิจารณาจากชื่อเสียงความซื่อสัตย์และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ V5.2.8 ความปลอดภัย (security) จากการใช้บริการที่ทางกายภาพความรู้สึก ก และข้อมูล

Plagiarism Checking Report

Created on May 14, 2017 at 15:25 PM

Print Report

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
484625	May 14, 2017 at 15:25 PM	57710372@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	6.บทที่ 2_คุณภาพการให้บริการ สาธารณชนระบบประมวลผลงาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสกลนคร.doc	Completed	4.72 %

Match Overview

Show 10 entries Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของ โรงพยาบาล จังหวัดสุโขทัย	Mr. Kusichai Kajchanjaroenkong	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	1.94 %
2	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับ อำเภอท่าแพพม. จังหวัดน่าน Opinions of people on services of Krateep Subdistrict Administrative Organization, Kamphaengsaen District, Nakhonpathom Province	ภัทรานิษฐ์ พงษ์สินอินทร์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.97 %
3	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าเสา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ณวิญญกรณ์ มหาโชคฉัตร	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.95 %
4	การศึกษาระบบผลิตและคุณภาพน้ำประปาบาดิน พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอหนองบัว จังหวัดนครราชสีมา	Suwan Phetcharat	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	0.85 %

Showing 1 to 4 of 4 entries

Navigation buttons: First, Previous, 1, Next, Last

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
ของข้อทดสอบความคล้ายกัน 3 วิธี จำนวนแบบ S D Scale Semantic differential scale เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม Bipolar adjective เช่น ดีและชั่วนั้น ซึ่งใช้กันเป็นต้น 4 วิธีวัดแบบเป็น Likert's scale เป็นวิธีวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการทำงานที่ง่ายและประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบโดยจัดอันดับความชอบซึ่งอาจมีค่าลงไปถึง 5 หรือ 4 คำตอบ	ทัศนคติหรือความคิดเห็นเป็นแนวคิดที่กว้าง ก และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงตามแปรผันกับกันและกันได้จาก ข้อแตกต่างทั้ง 2 ขงข้อดีและข้อเสียของข้อทดสอบความคล้ายกัน 3 วิธี จำนวนแบบ S - D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติทั้ง 2 ความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว 4 ข้อ ซึ่งใช้กันเป็นต้น 4 วิธีวัดแบบเป็นต้น (Likert's Scale) เป็นวิธีวัด

<http://plag.grad.chula.ac.th/jobs/484632/1596010521>

[Print Report](#)

Plagiarism Checking Report
 Created on May 14, 2017 at 15:32 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
484632	May 14, 2017 at 15:32 PM	57710372@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	7.บทที่ 3_คุณภาพทางศิลปะและการ สาธารณสุขสัมพันธ์ชุมชนบ้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวัง สมบูรณ์ จังหวัดสุรินทร์.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

Show entries Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO. TITLE AUTHOR(S) SOURCE SIMILARITY INDEX

<http://plag.grad.chula.ac.th/jobs/484637/1187901197>

[Print Report](#)

Plagiarism Checking Report
 Created on May 14, 2017 at 15:37 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
484637	May 14, 2017 at 15:37 PM	57710372@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	8.บทที่ 4_คุณภาพทางศิลปะและการ สาธารณสุขสัมพันธ์ชุมชนบ้าน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวัง สมบูรณ์ จังหวัดสุรินทร์.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

Show entries Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO. TITLE AUTHOR(S) SOURCE SIMILARITY INDEX

Browser tabs: <http://plag.grad.chula.ac.th/jobs/484642/1809200928>, aomsoom สํานักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา, Burapha University, อํานาจโทรม

Plagiarism Checking Report

Created on May 14, 2017 at 15:39 PM Print Report

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
484642	May 14, 2017 at 15:39 PM	57710372@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	9.บทที่ 5_คุณภพทาศีนิหัยการ สารานุกรมสืบระบบปรยาเมปําน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อําเภอวังสมบูรณ์ จัหวลลลลลลล.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

Show 10 entries Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Windows taskbar: Type here to search, 3:37 PM, 14-May-17