

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

พริทีย์ จันทศิริรัตน์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

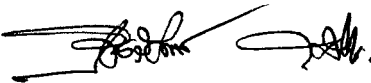
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

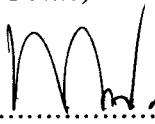
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

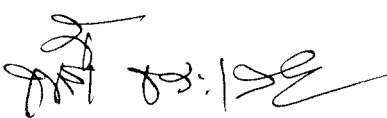
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)


.....กรรมการและเลขานุการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่จะศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และรองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ และอาจารย์พรเทพ นามกร ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการดำเนินงานนิพนธ์ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ตลอดจนขอขอบคุณผู้ที่มีใจเอื้อนมา ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ เป็นอย่างยิ่ง

พรทิพย์ จันทศิริรัตน์

58930180: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพการให้บริการ

พรทิพย์ จันทศิริรัตน์: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE OF BANGKAJA SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, AMPHOE MUEANG, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชินรัตน์ สมสืบ, ปร.ด. 92 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ จำนวน 184 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในระดับมากที่สุด และสุดท้ายด้านการให้บริการที่ตรงเวลาในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

58930180: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINIONS/ QUALITY OF SERVICE

PORNTHIP CHANTHAKHIRERAT: PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE OF BANGKAJA SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, AMPHOE MUEANG, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: CHINNARAT SOMSUEB, Ph.D 92 P. 2016.

The purposes of this study were to examine a level of public opinions towards quality of service provided by Bangkaja Sub-district Municipality, Amphoe Mueang, Chanthaburi Province and to compare their level of opinions towards quality of service provided by Bangkaja Sub-district Municipality as classified by gender, age, educational level, occupation, amount of income, and length of residency. The data were collected from 184 people who used service at Bangkaja Sub-district Municipality. These subjects were recruited by Yamane's formula (1973). The test of t-test was administered to compare the differences between independent variables with two groups; and the test of One-way ANOVA was used to compare the differences among independent variables with three groups onwards. Also, the Least Significant Difference Test (LSD) was administered to test the differences between pairs with a preset of a significant level at .05.

The results of the study revealed that the level of public opinions towards quality of service provided by Bangkaja Sub-district Municipality, Amphoe Mueang, Chanthaburi Province was found at the highest level. When considering each aspect of quality of service, the one in relation to equality of service was rated the highest, followed by the aspects of provision of continuous service, adequacy of service, advancement of service, and punctuality of service, respectively. All of these aspects of quality of service were rated at the highest level.

Based on the test of hypotheses, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of opinions towards quality of service provided by Bangkaja Sub-district Municipality, Amphoe Mueang, Chanthaburi Province among the subjects with different marital status, educational level, occupation, and length of residency. Finally, statistically significant differences were found in the level of opinions towards quality of service provided by Bangkaja Sub-district Municipality among the subjects with different gender and age at a significant level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	23
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ.....	24
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	49
4 ผลการวิจัย.....	51
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.....	54
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	60
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	66
อภิปรายผลการวิจัย.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	77
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา..... 43
2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 51
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค..... 54
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ ที่ตรงเวลา..... 55
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ..... 56
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง..... 57
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า..... 58
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม รายด้าน..... 59
9	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี..... 60
10	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	61
12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	62
13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
14 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	63
15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย.....	64
16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	64

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทย จะอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การปกครองท้องถิ่นไม่รูปใดก็รูปหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ทั้งนี้เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีลักษณะพิเศษและใช้รูปแบบการบริหารโดยการจ้างผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่าไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึงมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงให้เป็นเทศบาลนคร ได้มีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วย แต่ให้อำนาจมีหน้าที่ดำเนินการในกิจการที่ อบต. ดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่าง อบต. หลายแห่ง เป็นต้น ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาเทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติเทศบาลออกมายังบังคับใช้ภายในเขตเทศบาล รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารราชการของเทศบาลตำบล ตลอดจนการบริหารหรือดูแลในด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดีและสร้างคุณภาพชีวิต ดังนั้นเทศบาลจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้ง ถึงแม้เทศบาลจะอยู่ภายใต้อำนาจจำกัดบางเรื่องก็ตาม แต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน เพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาโดยตรง เพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคม ไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และเพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน (เทศบาลตำบลบางกะจะ, 2559)

เทศบาลตำบลบางกะจะ เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าเทศบาลตำบลบางกะจะจะมีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพ จะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางกะจะเอง เนื่องจากเทศบาลตำบลบางกะจะเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้ว จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อน และในทางกลับกัน หากเทศบาลตำบลบางกะจะมีการบริหารงานที่ดี มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้เทศบาลตำบลบางกะจะได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (เทศบาลตำบลบางกะจะ, 2559)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

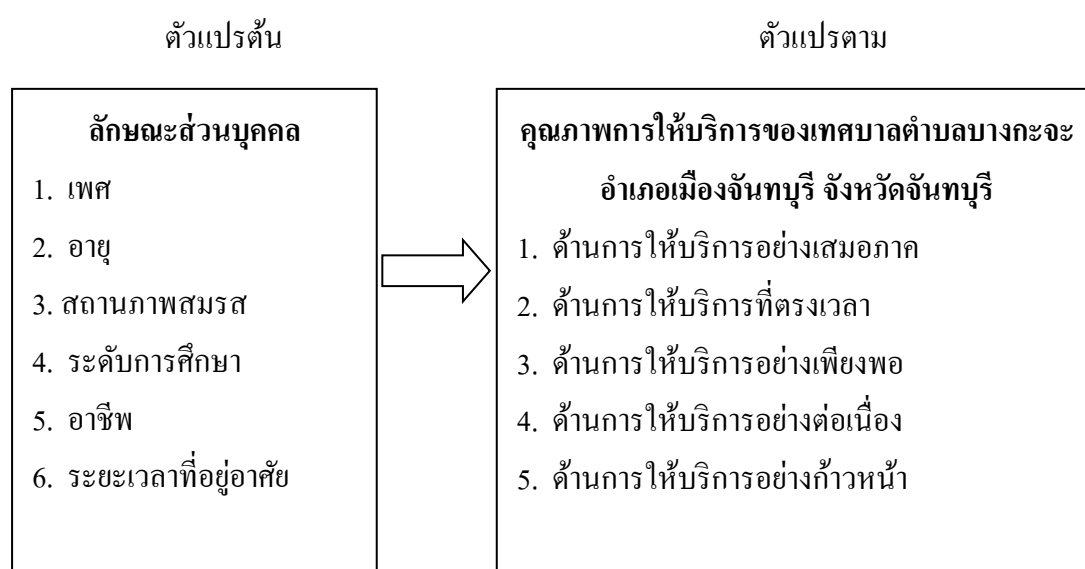
สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้กรอบแนวคิด ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นแนวคิดของ Millet (1954) แสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
3. นำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน (Millet, 1954) ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 340 คน (เทศบาลตำบลบางกะจะ, 2559)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนมกราคม ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ คือ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง

จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิด คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากผลกระทำนั้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

การบริการของพนักงานเทศบาล หมายถึง พนักงานเทศบาลที่ให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนมาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลบางกะจะ

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามเวลาและระยะเวลาที่ระบุไว้ หรือตามความเหมาะสม มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีช่องทางสำหรับคนชรา และผู้พิการอย่างเพียงพอ มีบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ
และผลการปฏิบัติงาน มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้
อยู่ตลอดเวลา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
 5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ เวลาหนึ่ง

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ

ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้น จะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวว่าไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (รัชณี นิคมเขตต์, 2558) ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารและการเป็นวิทยากรทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดจากการทำกิจกรรมกลุ่ม ทำให้ได้เข้าใจว่า การให้บริการเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ หากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมตัวเรา เราก็จะต้องมีการสำรวจและปรับปรุงตัวเราเอง ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

2. ด้านบุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ความกระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจ และจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง

3. ด้านคุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากเท่าใด ปัญหาในการให้บริการก็จะลดลงเท่านั้น

3.1 คุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม มีดังนี้

3.1.1 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

3.1.2 รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร

3.1.3 ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง

3.1.4 ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

3.1.5 พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย

3.1.6 หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา

3.1.7 รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน และอย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาทะที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือ

3.2 ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

3.2.1 ฟังด้วยความตั้งใจ

3.2.2 สนใจและใส่ใจ

3.2.3 อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน

3.2.4 จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ

3.2.5 ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ

3.2.6 อย่าขัดจังหวะ

4. ด้านคุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ มีดังนี้

4.1 รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือ เมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดี ๆ นั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดี เราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

4.2 ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเรานั้นใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นเช่นนั้น

4.3 สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่า คนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจ การแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว คุณค้น คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

5. หลักในการให้บริการมีดังนี้

5.1 การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้ง ไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

5.2 คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้า ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

5.3 การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

5.4 การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

5.5 การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

5.6 ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

6. กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจสุดยอดของการให้บริการก็คือ ความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ จึงพอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้จากการเข้ารับการอบรม ดังนี้

6.1 ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมัคคีที่ธรรมชาติได้สร้างไว้
ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

6.2 รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถขจัดปัญหาทั้งหมด นั้นแปลว่า รอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

6.3 ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักลดอคติในตัวเรา เพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

6.4 เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้มีคุณภาพนั้น ต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้น จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น เมื่อได้นำพฤติกรรมบริการดังกล่าวไปปฏิบัติแล้ว ก็จะส่งผลให้ตัวเราเองมีความสุขที่แท้จริงในการทำงาน

7. ลักษณะของ “การบริการที่ดี” ประกอบด้วย

7.1 ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด

7.2 ผู้รับบริการถูกเสมอ ไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด

7.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

8. คุณสมบัติ/ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

8.1 ต้องดูแลหน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

8.2 ขณะให้บริการ ยอมรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ

8.3 อย่าทำแวว เกาหัว หวานนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ

8.4 อย่าเสริมสวย ถ้าง แคะ แคะ เกา ขณะให้บริการ

8.5 ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น

8.6 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบ

8.7 ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ เมื่อมีผู้มารับบริการ

8.8 ประสานงานและติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

8.9 มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

8.10 มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการมีความอดทนอดกลั้น

9. มาตรฐานการต้อนรับมีดังนี้

9.1 สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

9.2 สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ

9.3 อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

- 9.4 ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- 9.5 มองสบตา ยิ้มพริ้มหัวใจ ปราศรยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- 9.6 ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นอยู่เสมอ
- 9.7 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ

ก่อน-หลัง

- 9.8 ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้า หรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- 9.9 ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

10. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- 10.1 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
- 10.2 กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับ โทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”
- 10.3 เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
- 10.4 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

11. หัวใจการให้บริการ

- 11.1 ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- 11.2 ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ
- 11.3 การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไปจุดการให้บริการ ควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

11.4 การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏบนใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

11.5 การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์ โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจ ที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

11.6 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวัง ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

11.7 การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

11.8 การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดี ควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใด ต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

12. สรุปการสร้างหัวใจนักบริการจะต้องสร้างและฝึกฝนให้นักบริการมีคุณลักษณะ ดังนี้

S = Smiling and sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการด้วยความสมัครใจ)

I = Image enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

E = Enthusiasm (กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้น เพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อ

สนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสและต้อง ได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ

การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม
 ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ
 การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ
 โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับ
 แต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน
 การให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ
 หรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการชักรีด เป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการ
 ให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง
 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้า
 ช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด
 ภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจ ของ Millet (1954)
 ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น
 โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ
 5 ประการ (สุนันทา ทวีผล, 2550) คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรม
 ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับ
 การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ
 ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า
 การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย
 ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ
 ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right
 geographical location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย
 ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม
 ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไป
 อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงาน
 ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้ สุรนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้อุณหภูมิของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่น ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย โดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนคือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดยาไพเราะอ่อนหวาน

3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงกล่าวปฤติเสฐ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเถียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏซัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานเทศบาลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการ จากพนักงานเทศบาลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14-15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ

การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำสรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานเทศบาล เทศบาลตำบลบางกะจะ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 16) ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การคิด ยึดแน่น หรือฝังประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา บริการประทับใจ จึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ้อยถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ในทางที่ดีคือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีกแล้วก็จะพุดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพุดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติ จากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือ ชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการ และพนักงานที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่นั้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึก ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผล ตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้น คือ กระบวนการบริการและการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการ ที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญ มากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์ โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้ พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อดังกล่าวระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจด ถ้าได้บริการไม่ดี)

การสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้ สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจ ที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชนแล้วจะต้อง มีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพ อาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวาง บัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถว อย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดี ภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิด ความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการ ให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวก ในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เบียดเสียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาด ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่ม หลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงาน ได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพ ในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการ ด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมาย หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยี สนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 119-121) ที่ให้ความหมาย ของคำว่า บริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ใน ความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ใน ความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการ ของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สุวรรณ บัญเรื่อง (2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรก ถือเป็นปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจยิ่ง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บัญเรื่อง, 2545,

หน้า 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการการบริการ มี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การให้บริการของรัฐ กฤษณ์ สุภนราพรพงศ์ (2548, หน้า 25) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต กฤษณ์ สุภนราพรพงศ์ (2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้
 - 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
 - 1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์กรของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดย

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนา และวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ บริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบ การบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน ที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐ โดยส่วนรวมทั้งระบบ

Weber (1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รัชสาสัย (2546, หน้า 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้น มิใช่สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ Fitzgerald, Durant และ Millet ซึ่ง Fitzgerald และ Durant ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ (อมร รักษาสัตย์, 2546) ดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ
 - 4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
 - 4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
 - 4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ

เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการ

ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาใกล้เคียงกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม ซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน

ภายในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่า ผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่ม ที่นั่นย่อมมีการบริหาร

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

เทศบาลตำบลบางกะจะ เดิมเป็นสุขาภิบาลบางกะจะ ซึ่งจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2506 และได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลบางกะจะ เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 พื้นที่ของเทศบาลตำบลบางกะจะ ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 4, 6, 9 และ 10 และได้แบ่งพื้นที่ออกเป็น 6 ชุมชนย่อย แต่ละชุมชนจะมีคณะกรรมการชุมชน จำนวนชุมชนละไม่เกิน 15 คน

เทศบาลตำบลบางกะจะ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ จดทางหลวงจังหวัด หมายเลข 3147 สายหัวหิน-อำเภอท่าใหม่ หมู่ที่ 8, 7 และหมู่ที่ 5 ตำบลบางกะจะ

ทิศใต้ จดลำคลองบางกะจะ หมู่ที่ 10 ตำบลบางกะจะ

ทิศตะวันออก จดหมู่ที่ 3 หมู่ที่ 9 ตำบลบางกะจะ

ทิศตะวันตก จดหมู่ที่ 9 ตำบลบางกะจะ และเขตสี่พยา อำเภอท่าใหม่

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

สภาพทางเศรษฐกิจภายในเขตเทศบาลตำบลบางกะจะ อาชีพหลักของประชาชนส่วนใหญ่ จะทำค้าขาย ประมง เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การเกษตร รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติ ทางเขตพื้นที่เหมาะทำการเกษตร

จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบางกะจะ มีหมู่บ้านจำนวน 5 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านบางกะจะ

หมู่ที่ 4 ศาลาแดง

หมู่ที่ 6 บ้านสวน

หมู่ที่ 9 บ้านท่าแฉลบ

หมู่ที่ 10 วัดโรมันคาทอลิก

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางกะจะ

ประชากรมีทั้งสิ้น 5,009 ราย แยกเป็นชาย 2,390 ราย เป็นหญิง 2,169 ราย แยกเป็นหมู่บ้านดังนี้

ศักยภาพตำบล

ศักยภาพของเทศบาลตำบลบางกะจะ โครงสร้างและอัตราการกำลังในการบริหารงาน เทศบาลตำบลบางกะจะ ประกอบด้วย เทศบาลตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้ง จำนวน 12 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| 1. นายนิพนธ์ ศรีจันทร์ | ตำแหน่ง ประธานสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 2. นายณรงค์ พุทธเจริญทอง | ตำแหน่ง รองประธานสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 3. นายวีระชัย จิตร์รัตน์ | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 4. นายณรงค์ฤทธิ์ ผดุงนาม | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 5. นายจักรพงษ์ ปรารักษ์ศรี | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 6. นายวัฒนา วิเศษภูติ | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 7. นางสาวสายชล ศรีวิลัย | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 8. นายสุรินทร์ บุญเหลือ | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 9. นายสมศักดิ์ ชีวะสุทธิรัตน์ | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 10. นางประไพวรรณ นิมสกุล | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 11. นายสุพจน์ บุญเหลือ | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |
| 12. นางพรทิพย์ จันทศิริรัตน์ | ตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางกะจะ |

นายกเทศมนตรี

ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย โดยได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือบริหารท้องถิ่น และมีรองนายกเทศมนตรี 2 คน เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ทั้งนี้ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานประจำทั่วไปของเทศบาล คณะผู้บริหารอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. นายสิทธิรัตน์ ศรีจันทร์ | ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลบางกะจะ |
| 2. นายเชาว์ พลกิจ | ตำแหน่ง รองนายกเทศมนตรีตำบลบางกะจะ |
| 3. นายสุนันท์ มาเสริญศรี | ตำแหน่ง รองนายกเทศมนตรีตำบลบางกะจะ |
| 4. นายสมชาย บุญเหลือ | ตำแหน่ง เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลบางกะจะ |
| 5. นางสุนันทา ปราณศิลป์ | ตำแหน่ง ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลบางกะจะ |

ศักยภาพของเทศบาลตำบลบางกะจะ

จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบลและคณะผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 17 คน

ประธานสภาเทศบาล	จำนวน 1 คน
รองประธานสภาเทศบาล	จำนวน 1 คน
สมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน 10 คน
นายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
รองนายกเทศมนตรี	จำนวน 2 คน
เลขานุการนายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน

พนักงานเทศบาล

ปลัดเทศบาล	จำนวน 1 คน
หัวหน้าสำนักปลัด	จำนวน 1 คน
นักพัฒนาชุมชน	จำนวน 2 คน
เจ้าพนักงานป้องกันฯ	จำนวน 1 คน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	จำนวน 1 คน
นักทรัพยากรบุคคล	จำนวน 1 คน
นักจัดการงานทะเบียนและบัตร	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานทะเบียน	จำนวน 1 คน
นักประชาสัมพันธ์	จำนวน 1 คน
นักจัดการงานทั่วไป	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน 4 คน
ผู้อำนวยการกองคลัง	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน 1 คน
นักวิชาการเงินและบัญชี	จำนวน 1 คน
นักวิชาการจัดเก็บรายได้	จำนวน 1 คน
นายช่างโยธา	จำนวน 3 คน
ผู้อำนวยการกองช่าง	จำนวน 1 คน
เจ้าพนักงานสวนสาธารณะ	จำนวน 1 คน
นายช่างไฟฟ้า	จำนวน 1 คน
นายช่างเครื่องกล	จำนวน 1 คน

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข	จำนวน 1 คน
นักวิชาการสาธารณสุข	จำนวน 2 คน
ผู้อำนวยการกองการศึกษา	จำนวน 1 คน
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	จำนวน 1 คน
ครู	จำนวน 1 คน

ลูกจ้างประจำ

พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา	จำนวน 1 คน
พนักงานขับรถยนต์	จำนวน 1 คน
พนักงานเก็บเงิน	จำนวน 1 คน

พนักงานจ้างตามภารกิจ

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน 2 คน
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันฯ	จำนวน 1 คน
พนักงานขับรถยนต์	จำนวน 1 คน
พนักงานดับเพลิง	จำนวน 3 คน

พนักงานจ้างทั่วไป

พนักงานดับเพลิง	จำนวน 8 คน
ผู้ดูแลเด็ก	จำนวน 2 คน
พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา	จำนวน 1 คน

ส่วนการบริหารของเทศบาลตำบลบางกะจะ แบ่งออกเป็น

1. สำนักปลัดเทศบาล ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใด ในเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยกำหนดแบ่งแยกออกเป็นงานด้านต่าง ๆ ภายใน สำนักปลัดเทศบาล ดังนี้

งานบริหารทั่วไป รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการพนักงานและลูกจ้าง
งานธุรการ สถิติข้อมูลข่าวสารของเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

งานทะเบียนราษฎร รับผิดชอบการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร

งานแผนและงบประมาณ รับผิดชอบงานด้านแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ
รายจ่าย วิเคราะห์แผนงานและงบประมาณ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รับผิดชอบงานสาธารณภัยต่าง ๆ

งานสวัสดิการสังคม รับผิดชอบงานด้านพัฒนาอาชีพ สงเคราะห์คนชราและผู้ยากไร้
งานจัดตั้งและพัฒนาองค์กรชุมชน

งานนิติการ รับผิดชอบงานสอบสวน งานที่เกี่ยวข้องกับระเบียบกฎหมายต่าง ๆ

งานการเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงานด้านงานบุคคล

2. กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการเงิน การรับ การจ่าย การเก็บรักษาเงิน
และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน
เงินบำเหน็จบำนาญ การจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดทำบัญชีทุกประเภท
ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย การทำงานทดลองประจำปี
ประจำเดือน งานเกี่ยวกับการพัสดุ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานแผนที่ภาษีฯ และงานอื่น ๆ
ที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีการแบ่งแยกออกเป็นงานด้านต่าง ๆ ภายในกองคลัง ดังนี้

งานการเงินและบัญชี รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายและการเก็บรักษาเงิน การจัดทำ
บัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมรายรับรายจ่าย การจัดทำงบทดลองต่าง ๆ

งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ รับผิดชอบการจัดเก็บรายได้ การจัดทำแผนที่และทะเบียน
ทรัพย์สิน

งานพัสดุและทรัพย์สิน รับผิดชอบในการจัดทำทะเบียนทรัพย์สินต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง
การจำหน่ายพัสดุ

งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน รับผิดชอบในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียน
ทรัพย์สิน

3. กองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบงานทางด้านวิศวกรรม
งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานไฟฟ้า
และสาธารณูปโภค โดยกำหนดให้มีการแบ่งแยกงานด้านต่าง ๆ ภายในกองช่าง ดังนี้

งานวิศวกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการก่อสร้าง

งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่รับผิดชอบงานสาธารณูปโภค

งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่รับผิดชอบการสำรวจและออกแบบงานก่อสร้าง
งานตรวจสอบและควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย

งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่รับผิดชอบสวนหย่อม

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน
ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกัน โรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาด

งานสัตวแพทย์ งานเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข โดยกำหนดให้มีการแบ่งแยกงานด้านต่าง ๆ ภายในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมดังนี้

งานสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสุขาภิบาลอาหาร
งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม

งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยชุมชน
งานสุขาภิบาลชุมชน

งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมโรคติดต่อ

5. กองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและการพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ งานธุรการ งานการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจการศาสนา งานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น งานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และงานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

งานการศึกษาปฐมวัย

งานกิจการศาสนา ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น และกีฬา

6. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบงานบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์ในทรัพย์สินของเทศบาล

สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลบางกะจะ มีการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อลดความยุ่งยาก ซับซ้อนของการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างเต็มที่ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนชนก หลักบึง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับสูง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ

ด้านประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อม มีความสุภาพ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตต์ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ จำนวน 348 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการ ให้บริการตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมิน คุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 196 คน และนิสิต จำนวน 333 คน รวมทั้งสิ้น 529 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินที่ปรับปรุง จาก LibQUAL+ ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อการสำรวจเชิงการตลาดที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 4 มิติ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศ (Access of service) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) จำนวน 32 ข้อ แต่ละข้อคำถามจะเป็นแบบ มาตรฐานส่วนประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 2 ช่องระดับ คือ ระดับการรับรู้หรือระดับบริการจริง

ที่ได้รับจากห้องสมุด ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่าการประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ทุกมิติอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด โดยช่องว่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการและบริการจริงที่ได้รับทุกมิติ เมื่อพิจารณาตามรายมิติ พบว่า มิติที่มีช่องว่างแคบที่สุด คือ มิติห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้า รองลงมา คือ มิติการควบคุมสารสนเทศ และมิติการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถจำแนกรายมิติได้ดังนี้

1. มิติการเข้าถึงสารสนเทศอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุด ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มีความถูกต้องชัดเจน รองลงมา คือ ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกและง่ายต่อการเข้าใช้ และมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยและตรงต่อความต้องการ
2. มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการอยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และผู้ให้บริการมีความพร้อมในการตอบคำถามผู้ใช้
3. มิติห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุด คือ สถานที่สะดวกสบาย ชวนให้มาใช้บริการ รองลงมา คือ มีมุมสงบเพื่อศึกษาค้นคว้าเป็นส่วนตัว และห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า
4. มิติการควบคุมสารสนเทศอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ใช้งานง่าย ทำให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง รองลงมา คือ ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้จากเครือข่ายภายนอก และห้องสมุดเป็นแหล่งเพื่อการศึกษาเรียนรู้หรือการวิจัย ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.98 เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สำนักวิทยบริการทำให้สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมา คือ สำนักวิทยบริการช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามความก้าวหน้าในสาขาวิชาที่สนใจ และผู้ใช้มีความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนของห้องสมุดในด้านการเรียน/ การสอน/ การวิจัย

ธัญญธร สมพงษ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการและปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย 238 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการในทุกด้าน และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ มีดังนี้ 1) ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด 2) ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป 3) ควรส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

พจนีย์ สง่าไทย (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มาใช้บริการการชำระภาษีในเขตตำบลโพธิ์ไทร จำนวน 327 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และได้ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทำสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายละเอียดเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ในการให้บริการ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านสถานที่ในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ ในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทศรัฐ จันยาง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกด้าน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

อุษา นวนวิสัย (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา ศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการ จำนวน 60 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการพอใจกับการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาค แต่ไม่พอใจกับสถานที่คับแคบ ผู้รับบริการเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลังในด้าน

ต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็น เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ 2) ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ ได้แก่ ฝึกอบรมให้พนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น กำหนดให้พนักงานทุกคนแขนงป้ายประจำตัวตลอดเวลา 3) ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ และกำหนดให้พนักงานเทศบาลเมืองควนลังควรแต่งกายให้เหมาะสม 4) ด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้งให้กว้างทันสมัย เพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก จัดแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจน เป็นสัดส่วน มีระเบียบควรสร้างที่จอดรถเพิ่มเติม และจัดทำป้ายหรือลูกศรชี้บอกแนะนำสถานที่ต่าง ๆ

ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 3,960 คน การกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 363 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก เห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้าย ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สกุณา เจริญกล้า (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเก่า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเก่า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเก่า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเก่า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลตะกาดเก่า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 380 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และทำการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเก่า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเก่า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรกมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเก่า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ 1) ให้บริการสาธารณะ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย คือ จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม

คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าทดสอบ ที และทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษา ความสงบเรียบร้อย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ระยะเวลาที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย ที่ท่านอาศัยอยู่ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ชัยยุทธ รัตนผล (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ในรายละเอียด พบว่า ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก และสุดท้าย ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น

ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอสว่าง จังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กริธา งาเจือ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกรุงเทพตราด ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และช่วงเวลาการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลกรุงเทพตราด จำนวน 375 คน วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ค่าตั้ง (Compare mean) ในการรวบรวมผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีอาชีพรับจ้าง/ ไร่แรงงาน และผู้ตอบแบบสอบถาม มีช่วงเวลาที่ใช้บริการ 8.00-12.00 น. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านระบบงาน/ กระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล กรุงเทพตราด จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศกับระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 สรุปการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	ชัยยุทธ รัตนผล (2558)	คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05
เพศ	สกุณา เจริญกล้า (2557)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
เพศ	ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557)	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ทศรัฐ จันยาง (2555)	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
อายุ	ชัยยุทธ รัตนผล (2558)	คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อายุ	พจนีย์ สง่าไทย (2554)	คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี	จำแนกตามอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
สถานภาพสมรส	ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557)	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	สกุณา เจริญกล้า (2557)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดง่า อำเภอบ้านใหม่ จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
ระดับการศึกษา	ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557)	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	พจนีย์ สว่างไทย (2554)	คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดอุบลราชธานี	ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน
อาชีพ	ทศรัฐ จันยาง (2555)	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อาชีพ	ชนชนก หลักบึง (2551)	ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว	อาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกัน
อาชีพ	กริธา งามเจือ (2558)	คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด	อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
ระยะเวลา ที่อยู่อาศัย	ชนชนก หลักบึง (2551)	ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว	ช่วงระยะเวลาที่ไปติดต่อ ราชการต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05
ระยะเวลา ที่อยู่อาศัย	เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557)	การศึกษาความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล บางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	ระยะเวลาที่อาศัยในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล บางขนุน อำเภอบางกรวย ที่ท่านอาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

จากตารางเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ โดยผู้วิจัยตัดสินใจเลือกตัวแปร
สำหรับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี
จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ ในช่วงมกราคม พ.ศ. 2559 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 340 คน (ข้อมูลจากผู้มารับบริการจาก เทศบาลตำบลบางกะจะ, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การสุ่มจำนวนประชากรที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ มกราคม พ.ศ. 2559 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 340 คน จากนั้นได้จำนวนดังกล่าวมาคำนวณตามสูตรของยามานะ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane, 1973, p 725 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2540, หน้า 71) ดังนี้

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

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{340}{1+340(0.05)^2}$$

$$n = 183.78$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 184 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วทำการสุ่มตัวอย่างเจาะจงพื้นที่จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ จำนวน 184 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน ด้านละจำนวน 4 ข้อ

โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ความคิดเห็นมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

ความคิดเห็นมาก ให้ 3 คะแนน

ความคิดเห็นน้อย ให้ 2 คะแนน

ความคิดเห็นน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นายอนันต์ ออรุ่งโรจน์ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลบางกะจะ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.87 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลบางกะจะ เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าไปรวบรวมข้อมูล

2. เมื่อได้รับอนุญาตจากนายกเทศมนตรีตำบลบางกะจะ ผู้วิจัยได้เข้าพบกับปลัดเทศบาลตำบลบางกะจะ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองต่อประชาชนที่มารับบริการ และอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 184 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ครบ 100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล

และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ ความถี่/ ร้อยละ/ ค่าเฉลี่ย/ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ในการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least significant difference test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในด้านต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคชั้น

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

เกณฑ์การแปลระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีคุณภาพบริการดีมากที่สุด

2.51-3.25 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีคุณภาพบริการดีมาก

1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีคุณภาพบริการดีน้อย

1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีคุณภาพบริการดีน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 184 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	69	37.50
หญิง	115	62.50
รวม	184	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 18-19 ปี	-	-
อายุ 20-30 ปี	7	3.80
ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี	46	25.00
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี	32	17.39
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี	74	40.22
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	25	13.59
รวม	184	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	30	16.30
สมรส	136	73.91
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	18	9.79
รวม	184	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	65	35.33
มัธยมศึกษา	87	47.28
อนุปริญญา	12	6.52
ปริญญาตรี	20	10.87
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	184	100.00
อาชีพ		
รับราชการ	14	7.62
พนักงานบริษัท	7	3.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	4.89
ธุรกิจส่วนตัว	18	9.78
อื่น ๆ.....	136	73.91
รวม	184	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล		
น้อยกว่า 1 ปี	3	1.63
ตั้งแต่ 1-2 ปี	9	4.89
3-5 ปี	37	20.11
6-10 ปี	29	15.76
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	106	57.61
อื่น ๆ.....	-	-
รวม	184	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 และเพศชาย ร้อยละ 37.50 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.22 รองลงมา คือ ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.39 ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.59 และอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.91 โสด คิดเป็นร้อยละ 16.30 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 9.79 ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.28 มากที่สุด รองลงมา จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.33 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.87 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 6.52 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป, ทำสวน และค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 73.91 มากที่สุด รองลงมา อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 9.78 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 7.62 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.89 และสุดท้ายมีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางกะจะ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.61 มากที่สุด รองลงมา 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.11 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.76 ตั้งแต่ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.89 และสุดท้ายน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.63 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่	170 (92.39)	14 (7.61)	-	-	3.92	0.27	มากที่สุด	1
2. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส	159 (86.41)	25 (13.59)	-	-	3.86	0.34	มากที่สุด	3
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	167 (90.76)	17 (9.24)	-	-	3.91	0.29	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	156 (84.78)	28 (15.22)	-	-	3.85	0.36	มากที่สุด	4
	ภาพรวม				3.89	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.23$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีระดับความคิดเห็น ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.27$) โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.29$) ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.34$) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ
ที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการ อย่างถูกต้อง	10 (5.43)	174 (94.57)	-	-	3.05	0.23	มาก	4
2. มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ	11 (5.98)	173 (94.02)	-	-	3.06	0.24	มาก	3
3. การให้คำแนะนำ การแก้ไข ปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ	52 (28.26)	132 (71.74)	-	-	3.28	0.45	มาก	2
4. มีระยะเวลาการให้บริการ ที่เหมาะสมกับงาน	60 (32.61)	124 (67.39)	-	-	3.33	0.47	มาก	1
	ภาพรวม				3.18	0.24	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$,
SD = 0.24) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
มีระดับความคิดเห็น ในเรื่องมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.33$, SD = 0.47) โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการให้คำแนะนำ การ
แก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.28$, SD = 0.45) มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็น
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.06$, SD = 0.24) และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง มีระดับ
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$, SD = 0.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ
อย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความเหมาะสม	70 (38.04)	114 (61.96)	-	-	3.38	0.49	มากที่สุด	1
2. มีช่องทางสำหรับคนชรา และผู้พิการอย่างเพียงพอ	81 (44.02)	103 (55.98)	-	-	3.44	0.50	มากที่สุด	2
3. บรรยากาศและแสงสว่าง มีความเหมาะสม	81 (44.02)	103 (55.98)	-	-	3.44	0.50	มากที่สุด	2
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	33 (17.93)	151 (82.07)	-	-	3.18	0.38	มาก	3
	ภาพรวม				3.36	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36$,
SD = 0.37) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
มีระดับความคิดเห็น ในเรื่องมีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 3.38$, SD = 0.49) โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีช่องทางสำหรับคนชรา
และผู้พิการอย่างเพียงพอ รวมถึงบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม มีระดับความคิดเห็น
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$, SD = 0.50) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น
ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$, SD = 0.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	169 (91.85)	15 (8.15)	-	-	3.92	0.27	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ	163 (88.59)	21 (11.41)	-	-	3.89	0.32	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	146 (79.35)	38 (20.65)	-	-	3.79	0.41	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	100 (54.35)	84 (45.65)	-	-	3.54	0.50	มาก	4
	ภาพรวม				3.79	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.26$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีระดับความคิดเห็น ในเรื่องการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.27$) โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.32$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.32$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการใช้ทรัพยากร ของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	58 (31.52)	126 (68.48)	-	-	3.32	0.47	มากที่สุด	1
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	48 (26.09)	136 (73.91)	-	-	3.26	0.44	มากที่สุด	3
3. มีการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการตลอดเวลา	53 (28.80)	131 (71.20)	-	-	3.29	0.45	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	40 (21.74)	144 (78.26)	-	-	3.22	0.41	มาก	4
ภาพรวม					3.27	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$,
SD = 0.41) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
มีระดับความคิดเห็น ในเรื่องมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 3.32$, SD = 0.47) โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีการปรับปรุง
และพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, SD = 0.45)
มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.26$,
SD = 0.44) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.22$, SD = 0.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.89	0.23	มากที่สุด	1
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.18	0.24	มาก	5
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.36	0.37	มากที่สุด	3
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.79	0.26	มากที่สุด	2
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.27	0.41	มากที่สุด	4
ภาพรวม	3.50	0.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน
โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.12$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ มีระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการ
อย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.23$) มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด รองลงมา คือ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.26$) มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.37$) มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.41$) มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด
และอันดับสุดท้าย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.24$) มีระดับความคิดเห็นระดับ
มาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	69	3.48	0.13	-1.13	0.016
หญิง	115	2.93	0.62		

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศกับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีพบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.016 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.26	0.07	4.74	0.000
ภายในกลุ่ม	179	2.47	0.01		
รวม	183	2.74			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ต่อด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ 18-19 ปี	อายุ 20-30 ปี	ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป-40 ปี	ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป-50 ปี	ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป-60 ปี	ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป
อายุ 18-19 ปี	-	-	-				
อายุ 20-30 ปี	3.35		-	-0.17*	-0.13*	-0.14*	-0.20*
ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.48						
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.49			-			
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี	3.55				-		
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	3.50				-0.07*	-0.06*	

*p < .05

จากตารางที่ 11 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี
3. ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี
4. ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี
5. ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี
6. ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	2.69	0.07*
ภายในกลุ่ม	181	2.66	0.01		
รวม	183	2.74			

*p ≤ .05

จากตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า Sig. เท่ากับ 0.07 มากกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.11	0.04	2.52	0.06
ภายในกลุ่ม	180	2.62	0.01		
รวม	183	153.446			

*p ≤ .05

จากตารางที่ 13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า Sig. เท่ากับ 0.06 มากกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.01	0.00	0.23	0.92
ภายในกลุ่ม	179	2.72	0.02		
รวม	183	2.74			

*p ≤ .05

จากตารางที่ 14 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า Sig. เท่ากับ 0.92 มากกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.03	0.01	0.55	0.70
ภายในกลุ่ม	179	2.70	0.02		
รวม	183	2.74			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า Sig. เท่ากับ 0.70 มากกว่า 0.05 แสดงว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 16 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

โดยประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ จำนวน 340 คน โดยใช้สูตรการคำนวณใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 184 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป-60 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป, ทำสวน และค้าขาย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชนชนก หลักบึง (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับสูง งานวิจัยของกริธา งามเจือ (2558) การศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้น สามารถแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของธัญญธร รัตนผล (2558) คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านความเสมอภาค อยู่ในอันดับสุดท้าย ในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้น อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านนี้มาก เนื่องจากเทศบาลตำบลบางกะจะ มีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ในความคิดเห็น

ของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านนี้มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร รัตนผล (2558) คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของเสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557, บทคัดย่อ) การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งจะเน้นด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี มากกว่าการให้บริการที่ตรงเวลา เนื่องจากเทศบาลตำบลบางกะจะ มีการให้บริการที่เป็นไปตามเวลาและระยะเวลาที่ระบุไว้หรือตาม ความเหมาะสม มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด สอดคล้อง กับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ แต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา นวนวิสัย และศุภลักษณ์ สุวรรณะชญ (2556, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสงขลา ให้ความสำคัญด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ กระตุ้นให้พนักงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านนี้มาก เนื่องจากผู้มารับบริการเห็นว่า สถานที่บริการอย่างเหมาะสม อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีช่องทางสำหรับคนชรา และผู้พิการอย่างเพียงพอ มีบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า มีการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก สามารถให้บริการได้ทันเวลาและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัย ของชมนชนก หลักบึง (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอมะนัง จังหวัดสระแก้ว เน้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ทัศนคติที่สุภาพ มีความสามารถตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนในความคิดเห็น ของผู้วิจัย นั้นอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านนี้มาก เนื่องจาก เทศบาลมีการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร รัตนผล (2558, บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา นวนวิสัย และศุภลักษณ์ สุวรรณชะฎ (2556, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านนี้มาก เนื่องจากเทศบาลมีการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ อยู่ตลอดเวลา

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชนชนก หลักบึง (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่า ตามธรรมชาตินั้นเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด แต่ในยุคปัจจุบันคำนิยมและทัศนคติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของพนัญช์ สง่าไทย (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่มีอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมมีความ

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้น ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบางกะจะจะมีช่วงอายุที่ห่างกัน จึงทำให้เห็นความแตกต่างทางความคิด จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาแตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส โสด เป็นหม้าย หรือหย่าร้าง ไม่ได้ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ถึงแม้จะสมรสแล้ว หรือหย่าร้าง บุคคลนั้นยังมีความเป็นตัวตนเดิม มีความคิดเดิม จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพนัญช์ สง่าไทย (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า คุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้น อาจกล่าวได้ว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางกะจะ มีความใกล้ชิดกัน ถ่ายทอดประสบการณ์ แลกเปลี่ยนกันอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้จะมีระดับการศึกษาที่ต่างกัน แต่ทำให้มีความเข้าใจคุณภาพการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลตาตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้น อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลบางกะจะนั้น มีอาชีพที่มีความใกล้เคียงกันมาก ทำให้ประสบการณ์ในการคิดนั้นมีความคล้ายคลึงกัน จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของชมชนก หลักบึง (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนที่มีช่วงระยะเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้น อาจกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลบางกะจะ ส่วนใหญ่ได้อาศัยอยู่เป็นเวลานาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลบางกะจะส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ทำให้เกิดความใกล้ชิดกับประชาชน สร้างความคุ้นเคย อยู่กันอย่างเหมือนญาติพี่น้อง ทำให้เกิดการบริการที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าด้านอื่น จึงควรที่จะปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านดังกล่าวให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้ประชาชนได้สูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีการให้บริการแบบ One stop service เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2. ควรมีนโยบายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนา เสริมสร้างทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดกิจกรรมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการบริการ เช่น อบรมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการ และลดขั้นตอนในการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2. ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้บุคลากรมีการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างตรงเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรศึกษาคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอื่น ๆ ในอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

บรรณานุกรม

- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *อบต. กับการจัดการปัญหาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมตามกฎหมาย*. เข้าถึงได้จาก <http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=tambon03>
- กรีธา นางเจือ. (2558). *คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกรุงเทพตราด จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- กฤษณ์ ศุภนราพรศรี. (2548). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมฉบังของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ชนชนก หลักบึง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลท่าเกษมอำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วารสารเกษมบัณฑิต, 14(1), 2-44.
- เทศบาลตำบลบางกะจะ. (2559). *ข้อมูลพื้นฐานและกฎกระทรวงและระเบียบ*. เข้าถึงได้จาก <http://bangkaja.go.th/public/rss/data/rules/menu/67>
- ชัยยุทธ รัตนผล. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยยุทธ สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี*. การศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2546). *คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พจนีย์ สว่างไทย. (2554). *คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ไพฑูริย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชณี นิคมเขตต์. (2558). *เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ubu.ac.th/blog/ratchanee-133>
- เลื่อนใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สกุณา เจริญกล้า. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เลฟแอนด์ลีฟ.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2552). *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. *วารสารธรรมศาสตร์*, 33(3), 1-18.

อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุษา นวนวิทย์. (2556). *การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Millet, J. D. (1954). *Management in public science*. New York: McGraw-Hill.

Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization* (4th ed.). New York: The Free Press.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
 - แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน
- กรุณาตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางพรทิพย์ จันทสิทธิ์รัตน์

6. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | 2. <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 1-2 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 3-5 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 6-10 ปี |
| 5. <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป | 6. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ..... |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ระดับความคิดเห็น

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่				
2. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส				
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง				
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส				
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา				
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง				
2. มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ				
3. การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ				
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน				
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ				
1. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม				
2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ				
3. บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม				
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น				

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน				
2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงาน				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ				
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า				
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์				
3. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา				

ขอขอบคุณที่ร่วมตอบแบบสอบถาม