

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยืมชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉบับ
อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี

บุญมี ศูนย์ราช

21 พ.ค. 2558

353397

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ บุญมี ศูนย์ราช ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

..... ประธานกรรมการ
(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา ปริญญากุล)

..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พັນนีย์ ธาระเสนา)

วันที่ ๑๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงาน เทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ ผศ.ดร.สุกัลยา ปริญญากุล อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่คอยให้คำแนะนำ ปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน คือ นายเที่ยง แยมสวน นายกเทศมนตรี ตำบลฉนวน นายวิรัตน์ งามกลาง ปลัดเทศบาลตำบลฉนวน และ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี ที่ให้ความกรุณา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และที่สำคัญที่สุดคือ ขอขอบพระคุณผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลฉนวนทุกท่านที่ได้ สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ บิคา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ที่ได้คอยเป็นกำลังใจให้ตลอดมาจนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้ศึกษา ขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

บุญมี ศูนย์ราช

ชื่อปัญหาพิเศษ	คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาล ตำบลฉมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	บุญมี ศูนย์ราช
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและเอกชน)
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลฉมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของเทศบาลตำบลฉมัน จำนวน 563 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ ประเภทผู้รับบริการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ การวัดระดับคุณภาพการให้บริการเลือกใช้สถิติใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ ประเภทผู้รับบริการ ใช้สถิติ t - test และ One - Way ANOVA ที่ระดับ .05

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการทดสอบสมมุติฐานผู้รับบริการที่มี เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลฉมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพที่มี อายุ และประเภทผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลฉมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	25
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล	30
สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
กรอบแนวคิดในการวิจัย	74

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	120
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลฉนวน	35
2 จำนวนประชากรผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ	76
3 แผนดำเนินการออกให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ	80
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	83
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค	84
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการ ที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา	86
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	88
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	89
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	90
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ในเรื่องคุณภาพ การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ในภาพรวม	91
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ ให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามเพศ	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามอายุ.....	93
13 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นคุณภาพของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงาน สงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการด้วยความ เสมอภาค	94
14 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นคุณภาพของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงาน สงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วทันต่อเวลา	94
15 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	95
16 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	96
17 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพ ภาพรวมจำแนกตามอายุ	97
19 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความ คิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อ การยังชีพ จำแนกตามรายได้	98
20 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อ การยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉะม้น อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	98
21 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา	99
22 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	100
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	100

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	74

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังจากที่ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 แนวความคิด เรื่องการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองไปสู่ประชาชนก็มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยรัฐได้ทำการ จัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า เทศบาล ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย การเกิดขึ้น ของเทศบาลในสมัยนั้น เกิดขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เจตนารมณ์ของรัฐในขณะนั้นต้องการที่จะยกฐานะตำบลต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ในประเทศไทย ให้ขึ้นเป็นเทศบาล

องค์กรที่เรียกว่าเทศบาลที่รัฐจัดตั้งขึ้นมา มีโครงสร้างหรือรูปแบบขององค์กรที่เทียบแบบ ระบบรัฐสภาของประเทศ กล่าวคือ ให้มีสภาเทศบาลที่สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของ ประชาชนในเขตเทศบาลเพื่อทำหน้าที่เป็นฝ่ายสภาท้องถิ่น แต่เนื่องจากว่าท้องถิ่นต่าง ๆ ในประเทศ ไทยในขณะนั้นมีความเจริญและมีความหนาแน่นของประชาชนแตกต่างกัน จึงกำหนดให้มีการ จัดตั้งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และ เทศบาลนคร

เทศบาลที่เกิดขึ้นมานี้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีทรัพย์สิน งบประมาณและเจ้าหน้าที่เป็นของ ตนเอง ตลอดจนมีอำนาจอิสระในการจัดบริการในพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงว่า ได้ว่าเทศบาลเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงที่เกิดขึ้น เป็นครั้งแรกในประเทศไทย แต่การปกครองในรูปแบบเทศบาลที่เกิดขึ้นมานี้กลับไม่ประสบ ความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งสังเกตได้จากข้อมูลในระหว่างปี พ.ศ. 2478 - 2489 พบว่าสามารถจัดตั้ง เทศบาลได้เพียง ๑๖๖ แห่งเท่านั้น สำหรับสาเหตุพอสรุปได้ว่า ฐานะของแต่ละตำบลนั้นแตกต่างกัน อยู่ ๒๓๓๖ และเทศบาลที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมาได้แล้วกลับไม่เจริญตามที่มุ่งหมายไว้ ทั้งนี้ เนื่องจาก ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจและสนใจเข้าร่วมปกครองท้องถิ่นของตนเอง ฝ่ายรัฐเองก็ยัง ควบคุม กำกับดูแลอยู่อย่างใกล้ชิด ตลอดจนในตัวของกฎหมายจัดตั้งเทศบาลก็มีบัญญัติหน้าที่ ของเทศบาลไว้อย่างถี่ถ้วนและมุ่งไปในทางฝึกฝนให้ประชาชนเข้าใจการปกครองในระบอบ

พระราชินีโดยเจตนารมณ์เป็นสาระสำคัญมากกว่ามุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดทิศทางโครงการปกครองท้องถิ่นของตนเองตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ในระยะเวลาต่อมา รัฐธรรมนูญพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมายถึง 4 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ซึ่งอยู่ในกฎหมายแม่บทที่มีผลบังคับใช้กับเทศบาลจำนวน 1,619 แห่ง ที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551, หน้า 1)

ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติถึงอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลตำบลในการพัฒนาพื้นที่ และโดยเฉพาะมาตรา 50 (7) ของกฎหมายเทศบาลและมาตรา 16 (10) ของกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ฯ ได้กล่าวถึงการทำหน้าที่ของเทศบาลตำบลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมสงเคราะห์ให้แก่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ไว้ว่า เทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในการส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตามที่ได้กล่าวถึงนั้นย่อมมีเป้าหมายสำคัญยิ่งอยู่ที่ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการตามที่ได้ปรากฏอยู่ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้มีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 ที่ได้กล่าวกำหนดแนวทางการบริหารงานไว้ว่า “การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” (สำนักมาตรฐานการปฏิบัติงาน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ม.ป.ป. , หน้า 5)

เทศบาลตำบลฉะมูน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบสำหรับกิจกรรมการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ทั้งนี้ การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ

วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการลดผลกระทบให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดการวิจัยหัวข้อเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลดงมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” เพื่อศึกษา นำข้อมูลมาใช้ปรับปรุง และพัฒนาวิธีการทำงานในการให้บริการที่มีคุณภาพ ที่ดียิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลดงมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลดงมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลดงมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลดงมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลดงมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลดงมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประเภทผู้รับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลดงมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งหมด 563 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของเทศบาล ตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สูตรหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 234 คน

1.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1.3.1 ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ

1.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ รวม 5 ด้าน (พิชญ์ เดชอุดมศิริ, 2541, หน้า 30 - 31) ดังนี้

1.3.2.1 การให้บริการด้วยความเสมอภาค

1.3.2.2 การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา

1.3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

1.3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.3.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ เฉพาะในเขตพื้นที่ ขงเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน 1 ตุลาคม ถึง เดือน 31 ธันวาคม พ.ศ. 2553 รวมระยะเวลา 3 เดือน

นียมศัพท์เฉพาะ

1. เพศ หมายถึง ผู้ชายหรือผู้หญิงที่มารับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. อายุ หมายถึง ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 7 - 60 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
3. รายได้ หมายถึง ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 - 25,000 ขึ้นไปที่มาใช้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
4. ระดับการศึกษา หมายถึง ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. อนุปริญญา ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่มารับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
5. ประเภทผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้เปราะบาง ที่มารับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
6. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมที่การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งให้เกิดความประทับใจ
7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
8. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการที่ทันต่อเวลา ตามลักษณะของความต้องการจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของผู้รับบริการ
9. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
10. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มี การหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะไปให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
11. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การพัฒนาบริการที่จัดทั้งในด้านปริมาณ

และคุณภาพ ให้มีคุณภาพเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพ หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลจมน้ำ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ งานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลจมน้ำ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ ประเภทผู้รับบริการ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลจมน้ำ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษากครั้งนี้มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นพื้นฐานในการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉะเชิงเทรา อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
4. แนวคิดทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล
5. สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลฉะเชิงเทรา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ: การบริการมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ซึ่งรับบริการนั้น ๆ และมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลายท่าน ดังนี้

กิตติพัฒน์ ตินทรนิโคม (2543, หน้า 18) กล่าวว่างาน บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรม และนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และค้ำจุนอาศัยไว้ในพื้นฐาน

วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์ (2539) การบริการที่ดีสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำว่าอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ดังนี้

S = Smiline + Sympathy คือ การยิ้มแย้มและเอาใจใส่เจ้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีพื้นที่เอื้อปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำโดยไม่จำเป็นต้องถูกเรียกร้อง

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ความปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรดีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว

พรชัย ทิพย์ไกร (2544, หน้า 6) ว่าการบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ อันแสดงออกในรูปแบบของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การระกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

นารี นันทติกุล (2544, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกคือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

นารี นันทติกุล (2544, หน้า 28 - 29) โดยพิจารณาการให้บริการว่าเป็นกระบวนการ ให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบ การให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วย คนให้ทรัพยากรและผลผลิตการบริการ ได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีมุมมองว่าหน่วยที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Output) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือกระบวนการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงาน ที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตและบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะ อย่างไรจึงจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าด้วยเหตุนี้ระบบการ ให้บริการ

จึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และการให้บริการ ว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้ขอบเขตของการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางการให้บริการ (Channel)
4. ผู้รับบริการ (Client group)

จากความหมายของการบริการดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสอดคล้อง เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะอาด สะอาด รวดเร็ว และถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ลักษณะสำคัญของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2521, หน้า 52) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้รับบริการ จะต้องมี ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
2. เป็นที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีโอกาสไปกิริยาและวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงานและความรู้รอบตัว
5. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และ วิมังสา

คือ สักการงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

6. ฝึกเป็นกรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
8. แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการมีความจำดี

รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี

ศิริวรรณ เสงวีรัตน์ (2543, หน้า 143) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

ลูกค้าไม่อาจชอบ เห็น ผู้ถือ ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่าย

ตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วก็ความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้เคียง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันก็แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจในขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรมทางการตลาดนั้นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการมีหมั่นสมการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลคม (2543, หน้า 23) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะ ประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือและกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่นและยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะสร้างเสริมเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจแทนที่จะสร้างทำเป็นมาสนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยด้วยความอดทนแทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจกเขา

11. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้แทนที่จะชักช้า

12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่ติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
ต้อนรับลูกค้า โดยมีความริเริ่มสร้างสรรค์แทนที่จะไม่คิดอะไรเลย

ศรีธัญ ทิพย์บำรุง (2544, หน้า 6) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการบริการจะต่ำกว่าไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

อำนาจ ตั้งเจริญชัย (2545, หน้า 35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัย เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้อุณหภูมิของจิตใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหาร ขอบข่ายนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และ สร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้บริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ

2. อย่างปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่และขั้นตอนทางการบริการ

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงินในรูปบัตรเครดิต เป็นต้น

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ทำตนให้เป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอกับทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงใจให้ปรารถนาดีต่อผู้มาขอรับบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ชวนเถียง ใส่อารมณ์ต่อผู้มาขอรับบริการ
8. ยกย่องประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้เห็นว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

เทคนิคการต้อนรับ

1. ต้อนรับด้วยความสุภาพเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความพากเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการอยู่เสมอ

การให้บริการของรัฐและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เปลี่ยนความหมายจากการที่เน้นรัฐและเน้นผู้ให้บริการมาเป็นเน้นที่พลเมือง (Citizen) และเน้นที่ผู้รับบริการ (Customer) เป็นศูนย์กลางแทน ดังนั้นพลเมืองและลูกค้าจึงมีสิทธิที่จะได้รับการบริการ

อะไรบางอย่าง และเมื่อไม่ได้รับบริการก็ยอมมีสิทธิที่จะเรียกร้องเอาจากรัฐและจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ด้วย

องค์ประกอบบริการให้บริกา

พาราสุรามาน และ บาร์รี (Parasuraman & Barry, 1992, หน้า 14 - 15) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมกมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ให้บริการให้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ได้ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีกรอบอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Predibility)

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 30 - 31) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการ

หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ด้านความสมารถในการจัดการบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการ

2. ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชน

3. ความสมารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. ความสมารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง เป็นการบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ความสมารถในการพัฒนาบริการที่จัดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นารี นันตติกุล (2544, หน้า 2) มีความเห็นว่า การให้บริการจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้บริการได้ส่งมอบงานให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

นารี นั้บตักกุล (2544, หน้า 29) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือชนมีหน้าที่ในการส่งออกต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

คุณภาพการให้บริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2550, หน้า 7) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการ กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ คือ อายุ ทักษะคิด และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนี้ยัง พบว่า ค่าใช้จ่ายในการให้บริการแทบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น”

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อัจฉนา โทพญา (2534, หน้า 9) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร เวลาที่ใช้ในการบริการ
2. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร
3. ความสะดวกจากอาคารสถานที่

4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สุทธิ รัตน์ (2535, หน้า 9) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาวิชเกษินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบ พอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้น เมื่อใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ชัยทิพย์ กองสมวดี (2538, หน้า 9) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลักการให้บริการ ว่าไม่ผลกรได้รับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านต้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ชัยทิพย์ กองสมวดี (2538, หน้า 15) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีบริการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographical location) มีเลท เห็น ว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม

ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่กันไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พรพรรณ เกิดในมงคล (2541, หน้า 26) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิชญฐ์ เสดุคมนตรี (2541, หน้า 29) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการบริการ
2. ความสะอาดของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องของเอกสาร
5. วิชาปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่
6. ความสะอาดของระบบงานทะเบียนราษฎร

พรพรรณ เกิดในมงคล (2541, หน้า 25 - 26) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกันมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ

ย่อมสำคัญว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือหรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการเพราะผลตอบแทน

ผลการให้บริการ

5. ประชาชนไปโดยจากการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการให้บริการ

พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 29) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการอย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรหาสืบหาข้อมูลของลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
6. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
7. สร้างสิ่งสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า ชนิดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
8. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา
9. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

มาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ

ภาครัฐบาลเองก็มีได้มุ่งสนใจในการปรับปรุงระบบการให้บริการซึ่งดูได้จากประมวลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (อ้างถึงใน สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542) เพื่อให้ราชการมีระบบการบริหารและการจัดการที่ดีโดยเป้าหมายการราชการจะเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) 10 ด้าน

เกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้าน มีตัวชี้วัด ดังตัวอย่างนี้

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างตัวชี้วัด
ประสิทธิภาพ	1. ความรวดเร็ว 2. ค่าบริการถูก
คุณภาพ	1. ผลผลิต 2. ผลลัพธ์

ความทั่วถึง	<ol style="list-style-type: none"> 1. พื้นที่เป้าหมาย 2. กลุ่มเป้าหมาย 3. หน่วยงานบริการ
ความเสมอภาค	<ol style="list-style-type: none"> 1. การไม่เลือกปฏิบัติ 2. การขยายโอกาส
ความเป็นธรรม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ 2. ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ 3. ความเป็นธรรมระหว่างเพศ 4. ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น
สนองตอบความต้องการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัญหาความต้องการ 2. การจัดลำดับความสำคัญ
สนองตอบความพึงพอใจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า 2. การยอมรับ 3. ซ้ำตรงเรียน/ ร้องทุกข์ 4. การประกันความเสี่ยง
ความต่อเนื่อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ช่วงระยะเวลาการให้บริการ 2. การบริการหลังการขาย
ความสะดวกสบาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
ความพร้อมให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการ 24 ชั่วโมง 2. ความพร้อมของหน่วยงาน 3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

มาตรฐานภาครัฐในระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107)

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2545, หน้า 9 - 19) กล่าวถึง ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชน และภาคเอกชน P.S.O. 1107 คืองานที่หน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้นตามอำนาจหน้าที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อให้บริการให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน คำว่า “บริการ” มีความหมายเกินความมากกว่าคำว่า การบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ซึ่งมักหมายถึง การที่บริษัทต่าง ๆ ให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อแลกกับค่าบริการที่บริษัทเรียกเก็บบริการของรัฐจะทำได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีทั้งบริการภาคเอกชน เช่น บริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การให้บริการของรัฐ

จึงต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

ระบบ P.S.O 1107 จะครอบคลุมตั้งแต่ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งรวมเรียกว่าลูกค้าของหน่วยงานมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ โดยทั่วไปวัดจากสัดส่วนระหว่างปัจจัยผลิตและปัจจัยนำเข้า ค่าใช้จ่ายรวมได้จากต้นทุนที่ใช้ในกระบวนการผลิต การจัดการ ในขณะที่ปัจจัยการผลิตพิจารณาได้จากบริการที่ส่งมอบ ซึ่งมีได้หลายมิติ ที่สำคัญคือเวลาที่ใช้ในการจัดการ ดังนั้น ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ ในกรณีนี้ คือ เวลาที่ส่งมอบบริการ หรืออาจเรียกว่าความรวดเร็ว

2. คุณภาพการบริการที่รวดเร็วอาจไม่ใช่บริการที่มีคุณภาพได้เช่นเดียวกับคนที่ทำงานรวดเร็วไม่ใช่คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพก็ได้ ในการดำเนินการเพื่อขอรับรอง P.S.O. 1107 หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ไม่ดีน้อยกว่าหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะที่เทียบเคียงได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ตัวชี้วัด เช่น ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานกำหนด หรือสูงกว่ามาตรฐานกำหนด

3. ความทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาครัฐ จะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชน เนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้น ในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐาน คือ ความทั่วถึง ในการจัดบริการให้แก่ประชาชน กระจายตามพื้นที่ อีเซฟ อายุ การศึกษา บริการที่ครอบคลุมคือบริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ตัวชี้วัด เช่น ลูกค้าส่วนใหญ่สามารถใช้บริการได้

4. ความเสมอภาค งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ไม่ว่าจะแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ควรได้รับการเสมอหน้ากัน การได้รับโอกาสเสมอหน้ากัน คือ ความเสมอในการจัดบริการ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ลำดับ ก่อน - หลัง ของการให้บริการ

5. ความเป็นธรรม รัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอหน้า ยกเว้นกลุ่มที่ด้อยกว่า เนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงแต่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ไปจนถึงหญิงใกล้คลอด การจัดบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่น ในด้านสภาพร่างกายจะช่วยทำให้คนเหล่านั้นมีโอกาสได้รับบริการเหมือนกลุ่มอื่น ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ผู้ด้อยโอกาสได้รับบริการผ่านช่องทางปกติ หรือช่องทางพิเศษ ซึ่งอาจหมายถึงมีทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการทางขาและแขน มีทางเข้าที่ออกแบบไว้สำหรับผู้พิการทางสายตา

6. การตอบสนองความต้องการ ลูกค้าน่าอาจมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไป ลูกค้าน่าต้องการทราบกฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ไปติดต่อ หรืออาจต้องการให้มีบริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม จัดสถานที่สำหรับนั่งรอ ที่จอดรถ ประเด็นสำคัญ คือ หน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้า และหาทางตอบสนองให้ได้ โดยคงเทียบเคียงกับงานบริการที่ใกล้เคียงกัน ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ลูกค้าน่าได้รับการตอบสนอง

7. ความพึงพอใจ แม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองในความต้องการของลูกค้าได้บางเรื่อง ก็ไม่ได้หมายความว่า ลูกค้าน่าพึงพอใจ บางครั้งเพียงรู้ว่าหน่วยงานพยายามคิดค้นหาวิธีดำเนินการ แม้ยังไม่ได้ทำลูกค้าน่าก็พึงพอใจ เพราะเห็นความตั้งใจจริงที่จะบริการ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

8. ความต่อเนื่องของการบริการ มักเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ในบริการของรัฐทุกประเภท หน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศ ในการบริการควรติดตามสอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา เช่น ติดตามว่าจะได้รับบริการอย่างไร ความต่อเนื่อง ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน เน้นคือ การติดต่อลูกค้าน่า

9. ความสะดวกสบาย ในที่นี้คือความสะดวกสบายในการไปติดต่อและรับบริการ ซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่น ๆ ความสะดวกสบายอาจ หมายถึง สถานที่ที่ติดต่อ ที่นั่งพัก ห้องสมุดและอาคารสถานที่ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ช่องทางที่มีให้ลูกค้าน่าติดต่อ

10. ความพร้อมในการให้บริการ เมื่อลูกค้าน่าไปติดต่อรับบริการลูกค้าน่ามักคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ หากพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากสาเหตุใดก็ตาม อาทิ ติดพักรักษาตัว ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ลูกค้าน่ามักสรุปว่าหน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งมีทั้งมิติเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา อาคารสถานที่ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือลูกค้าน่าได้รับการบริการช่วงเวลาต่าง ๆ

สรุปการให้บริการที่ดีผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความขยันขันแข็ง ทุ่มเท มีอารมณ์ร่าเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชน หรือผู้มารับบริการ หรือการทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เมื่อก้าวถึงความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักจะศึกษาในสองมิติ คือ

1. มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)
2. มิติความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Service Satisfaction)

ซึ่งมิติในภาควิชาครั้งนี้จะเป็นการศึกษาเฉพาะมิติผู้รับบริการเท่านั้น เพื่อประเมินประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานนั้น ๆ

จรรยา สิริพร (2537, หน้า 14) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมสิ่งนั้น

ทัศนคติดีเนบวักจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538, หน้า 1 - 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจกับแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

พรพรรณ เกตุในมงคล (2542, หน้า 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ซูโจก ทิพย์โสติ (2546, หน้า 22) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจ

จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกคงวนกลับมาแล้วทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ ก็การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

สมยศ นาโถกร (2534, หน้า 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของ ความต้องการของผู้ให้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็น ได้ทั้งทางบวก และทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงาน การให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจทางลบ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2535) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และ ความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความ ชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ ให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมี ความพึงพอใจมาจากน้อยขึ้นอยู่กับก่านิยมของแต่ละคน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับบริการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ (Service Satisfaction)

สำหรับการนิยามความพึงพอใจในบริการนั้น มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายไว้ ดังจะกล่าว ตามลำดับดังนี้

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552 - 553) ได้กล่าวถึงปัจจัย ที่ทำให้อันพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะการให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อม

หากัญญาว่าบริการทางเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในธุรกิจ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
6. ความมีระเบียบในการบริการ

สมชาติ กิจยาวง (2536, หน้า 11) วิจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง คือ “การให้บริการ (Service) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)” จัดว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินการธุรกิจทุกประเภท ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง (High Quality of Goods and/ or Service)

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ

ถ้อยทิพย์ กอสมบัติ (2538, หน้า 9) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการให้บริการ ว่าแต่ในระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2536, หน้า 48) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1. ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
2. ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

3. ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
4. ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้พบกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากองค์ประกอบของความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน จะเห็นได้ว่าการให้บริการถือว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง ในภารกิจที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาตัวเจ้าหน้าที่ขององค์กรและตัวองค์กรเอง

สรุป คนเรา จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดหาให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. ความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับความสะดวกที่ได้รับ
3. ความเสมอภาคที่ได้รับ โดยเท่าเทียมกัน
4. ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องที่ได้รับ
5. ความรวดเร็วจากบริการที่ได้รับ
6. ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรที่ให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ

ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ และมีสัญชาติไทย เกณฑ์ที่สังคมจะกำหนดว่าบุคคลใดเป็นผู้สูงอายุนั้น จะแตกต่างกันไปตามสภาพสังคม ซึ่งได้มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้หลายท่าน สำหรับการกำหนดว่า ผู้สูงอายุเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันในแต่ละสังคม ทั้งนี้ผู้สูงอายุมิได้มีลักษณะเหมือนกันหมด แต่จะมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ องค์การอนามัยโลกจึงได้แบ่งแบ่งเกณฑ์อายุตามสภาพของการมีอายุเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ผู้สูงอายุ (Elderly) มีอายุระหว่าง 60 - 74 ปี
2. คนชรา (Old) มีอายุระหว่าง 75 - 89 ปี
3. คนชรามาก (Very Old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

การแบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 ช่วงดังกล่าว สำหรับในสังคมไทยยังมิได้มีข้อสรุปว่าจะมีการจัดประเภทของผู้สูงอายุในลักษณะใด การจัดโดยใช้เกณฑ์อายุ ก็ยังมีข้อถกเถียงว่ายังไม่เหมาะสม นักวิชาการบางท่านจึงใช้เกณฑ์ความสามารถของผู้สูงอายุแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มช่วยเหลือตนเองได้ดี
 2. กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้บ้าง
 3. กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เนื่องจากมีปัญหาสุขภาพ มีความพิการ
- สมพงษ์ ฐิติ (2546, หน้า 7) ได้แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 ผู้สูงอายุวัยเริ่มต้น อายุ 60 - 69

ในวัยนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพอนามัยที่อยู่ในสภาพช่วยตนเองได้ และเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพในชีวิต สามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม โดยเฉพาะการช่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นแนวคิดหรือนโยบาย สามารถทำงานในทางสร้างสรรค์ทางวิชาการ และดูแลผู้สูงอายุวัยอื่น ๆ โดยผ่านโครงการกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ หรือโครงการทางสังคม และมีข้อสังเกตในแนวโน้มว่าก่อนเข้าสู่วัยนี้ควรจัดกิจกรรมเตรียมตัวสำหรับการเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ และมีการส่งเสริมสุขภาพ เพื่งไปรองรับการเสื่อมของอวัยวะต่าง ๆ ก่อนวัยอันสมควร

กลุ่มที่ 2 ผู้สูงอายุวัยกลาง อายุ 70 - 79 ปี

ผู้สูงอายุวัยนี้ กว่าครึ่งหนึ่งของสภาพทางสุขภาพที่ช่วยตนเองได้ กิจกรรมที่ควรส่งเสริม ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพเกี่ยวกับด้านอาหาร การออกกำลังกายและการพักผ่อน ด้วยการดูแลตนเองหรือมีผู้สูงอายุวัยเริ่มต้น และบุตรหลานดูแล

กลุ่มที่ 3 ผู้สูงอายุวัยยอด อายุมากกว่า 80 ปีขึ้นไป

ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่จะต้องได้รับการดูแลจากผู้สูงอายุวัยอื่น ๆ และบุตรหลาน ทั้งทางกายและจิตใจ

บุญมาศ สันฐาประมา (2539, หน้า 48) กล่าวถึง บุคลิกภาพและการปรับตัวของผู้สูงอายุ ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. Reorganizer เป็นพวกหากิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อมาแทนที่กิจกรรมที่สูญเสียไป
2. Focuser เป็นพวกช่างเลือกในการทำกิจกรรมพวกนี้จะหยุดทำกิจกรรมบางอย่าง ในขณะที่เดียวกันก็จะรู้จักในการที่จะเลือกกิจกรรมใหม่
3. Disengaged เป็นพวกที่ตั้งตัวเองออกจากบทบาทความรับผิดชอบที่มีอยู่เดิม โดยสมัครใจ
4. Holding - on พวกที่พยายามจะอยู่ใกล้ชิดกับคนวัยกลางคน
5. Constricted เป็นพวกที่มีความพอใจในชีวิตตนเอง จากโลกภายนอกมากขึ้นเรื่อย ๆ (ไม่ยุ่งเกี่ยวกับโลก)
6. Succorance - Seeking เป็นพวกที่มีความพอใจในชีวิตตนเองตราบที่สามารถหาคนเป็นที่พึ่งพาได้ พวกนี้ต้องการคนมาช่วยดูแลและเอาใจใส่
7. Apathetic เป็นพวกที่ตั้งตัวเองออกมาจะหยุดคิดหรือหมดหวังในชีวิตค่อนข้างเร็ว ตั้งแต่เนิ่น ๆ ไม่เคยเปลี่ยนความเชื่อแบบทำร้ายตนเอง ว่าตนเองไม่สามารถที่จะจัดการสิ่งแวดล้อมของตนเองได้

8. Disorganized มีนิสัย : มีกิจกรรมต่าง ๆ น้อย และมีสภาพจิตใจไม่เป็นปกติ กลุ่มหมายเลข 1 - 3 เป็นพวกที่ความพึงพอใจในชีวิตสูง มีบุคลิกภาพที่มั่นคง หมายเลข 6 - 8 เป็นพวกที่มีความพึงพอใจในชีวิตน้อย

การจัดประเภทผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้สูงอายุในแต่ละประเภทจะมีความต้องการบริการสวัสดิการที่แตกต่างกันไป ความเข้าใจต่อบริการสวัสดิการผู้สูงอายุที่ผู้ดูแล จึงถูกจำกัดด้วยการจัดบริการแบบ One Size fits for all ซึ่งไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้สูงอายุที่แท้จริง

บริบูรณ์ พรวินุลย์ (2536, หน้า 10 - 11) ได้จำแนกลักษณะของผู้สูงอายุไว้ ดังนี้

1. ผิวหนังที่เหี่ยวย่น ผมหงอก ฟันชั้นคลอน ผู้หญิงจะหมดประจำเดือน และมีความเสื่อมโทรมโดยทั่วไปให้เห็น

2. มีความรู้สึกว่าตัวเองเรี่ยวแรงน้อยลง กำลังถดถอย เหนื่อยงาน มองเห็นอะไรไม่ค่อยชัดหูตึงรับกลิ่นรสเลวลง ความเสื่อม เรียนรู้สิ่งใหม่ได้ช้า ความสามารถในการทำงานลดลงเจ็บป่วยง่ายและมีเมื่อเจ็บป่วยแล้วก็หายได้ช้า

3. ขาดความมั่นใจในตัวเอง มีอารมณ์กังวลง่าย และกลัวสิ่งที่ไม่เคยกลัวมาก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลัวถูกทอดทิ้งและกลัวความตาย นอกจากนี้ยังรู้สึกหงอยเหงาเป็นนิจ ใจน้อยและสะเทือนใจง่าย บางคนกลายเป็นคนหงุดหงิดโมโหร้าย ชอบแยกตัว บางคนก็มีอารมณ์เศร้า ตีอก ร่ายรำหรืออวยงแก่ตัวตาย แต่ก็มีบางคนกลายเป็นคนเพื่อเจ้า ชอบโอ้อวด และชอบแต่เติมความเปิ่นจริง

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2539, หน้า 54 - 55) กล่าวว่า ภาวะสูงอายุทางสรีระวิทยา เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุทางร่างกาย เป็นการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพที่จะปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนกับร่างกายของคนเมื่อวัยสูงขึ้น กระบวนการนี้มี 2 ลักษณะ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เป็นการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพและโครงสร้างของร่างกายที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน เช่น ผิวหนัง เหี่ยวย่น ตกกระ ผิวนาง เกิดบาดแผลได้ง่าย กล้ามเนื้อลดจำนวนลง ทำให้ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อลดลง กระดูกเปราะบาง กระดูกผุ กระดูกข้ออักเสบ ฯลฯ

2. การเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา เป็นการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายที่เคยใช้งานได้ดี เช่น การใช้สายตา หู ลิ่น ฯลฯ หย่อนสมรรถภาพลง จำนวนเซลล์สมองลดลงทำให้เกิดอาการผิดปกติตามมา เช่น อาหารไม่ย่อย เป็นไข้หวัดได้ง่าย อันเป็นสาเหตุไม่ได้ ฯลฯ

ศุภกุล เจาเนตร (2534, หน้า 34 - 35) แนวคิดทฤษฎีที่ใช้อธิบายภาวะสูงอายุทางจิตวิทยา สังคมที่ใช้กันแพร่หลายในปัจจุบันมี 2 แนวทาง คือ ทฤษฎีกิจกรรมและทฤษฎีภาวะถดถอย

1. ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) เป็นทฤษฎีที่เสนอโดย ฮาวิงฮัสท์ (Havighurst, 1963) ซึ่งทำการศึกษผู้สูงอายุชาวผิวขาวที่มีฐานะปานกลางและมีสุขภาพดี พบว่า ผู้สูงอายุที่มีกิจกรรมปฏิบัติอยู่เสมอ ๆ จะมีบุคลิกที่กระฉับกระเฉงและการมีภาระกิจกรรมสม่ำเสมอ จะทำให้มีความพึงพอใจในชีวิตและปรับตัวได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่ปราศจากกิจกรรม หรือบทบาทภารกิจ หน้าที่ใด ๆ

2. ทฤษฎีภาวะถดถอย (Disengagement Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายในสิ่งที่ตรงข้ามกับ ทฤษฎีกิจกรรม เสนอโดย เฮนรี่ (Henry, 1961) ซึ่งกล่าวว่า เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ผู้สูงอายุจะลด กิจกรรมและบทบาทของตนเองลง ซึ่งจะเป็นผลจากการที่รู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถลดลงและ การที่ผู้สูงอายุไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมและบทบาททางสังคม เป็นการถอนสถานภาพและ บทบาท ของตนเอง ให้แก่หนุ่มสาวหรือคนที่จะมีบทบาทหน้าที่ได้ดีกว่า ทั้งนี้เพราะสังคมต้องการ คนที่มีทักษะใหม่และคนรุ่นใหม่เข้าไปแทนที่ ทฤษฎีทั้งสองทฤษฎีนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายการผันแปรของอายุของผู้สูงอายุที่มีพื้นฐานของชีวิต ในวัยหนุ่มสาวที่แตกต่างกัน อันอาจเนื่องมาจากการใช้ชีวิตในวัยหนุ่มสาวที่มีสภาพสังคมและ เศรษฐกิจต่างกัน ทฤษฎีกิจกรรมที่นำมาใช้กับผู้สูงอายุที่มีวิถีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการมีสถานภาพนั้น ลงความช่วงวัยชราการเกษียณอายุ จำเป็นอย่างยิ่งที่สังคมจะต้องเตรียมสถานภาพและบทบาทอื่น ๆ รองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมของผู้สูงอายุกลุ่มนั้น

ในขณะที่ผู้สูงอายุที่มีวิถีชีวิตแบบเดิม ๆ ตั้งแต่วัยหนุ่มสาว วัยกลางคน จนเข้าสู่วัยสูงอายุ อาจจะไม่ต้องการกิจกรรมรองรับมากเท่าผู้สูงอายุกลุ่มแรก ส่วนทฤษฎีภาวะถดถอยใช้อธิบายกับ ผู้สูงอายุที่มีความพร้อมในการเข้าสู่ภาวะสูงอายุที่แตกต่างกัน ผู้สูงอายุที่มีความพร้อมเข้าสู่ ภาวะสูงอายุ จะลดบทบาททางสังคมของตนได้เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ และทำหน้าที่สนับสนุนคนหนุ่ม สาวให้รับภาระทางสังคมแทน ตัวผู้สูงอายุเองจะหันเข้าหากิจกรรมอื่น ๆ ตามภาวะถดถอยของตน เช่น การศึกษา ธรรมะ ฯลฯ ดังนั้นผู้สูงอายุที่ถดถอยตนเองลงได้ช้า จึงต้องนำทฤษฎีกิจกรรม มาใช้ในการอธิบาย ระยะเวลาสูงอายุของผู้สูงอายุกลุ่มนี้แทน

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2544, หน้า 10 - 11) ได้เสนอข้อคิดเห็น ของ บาร์โรว์ และสมิธ (Barrow & Smith) ว่าแต่ในการยากที่จะกำหนดว่าผู้ใดชราภาพหรือสูงอายุ แต่สามารถพิจารณา จากองค์ประกอบต่างๆ ได้ดังนี้คือ

1. ประเพณีนิยม (Tradition) เป็นการกำหนดผู้สูงอายุ โดยยึดตามเกณฑ์อายุที่ออกจากงาน เช่น ประเทศไทยกำหนดอายุวัยเกษียณอายุ เมื่ออายุครบ 60 ปี แต่ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดอายุ 65 ปี เป็นต้น

2. การปฏิบัติหน้าที่ทางร่างกาย (Body Functioning) เป็นการกำหนดโดยยึดตามเกณฑ์ทางสรีรวิทยาหรือทางกายภาพ บุคคลจะมีการเสื่อมสลายทางสรีรวิทยาที่แตกต่างกันในวัยสูงอายุ อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายจะทำงานน้อยลง ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคล บางคนอายุ 50 ปี ฟันอาจจะหลุดทั้งปาก แต่บางคนอายุถึง 80 ปี ฟันจึงจะเริ่มหลุด เป็นต้น

3. การปฏิบัติหน้าที่ทางด้านจิตใจ (Mental Functioning) เป็นการกำหนดตามเกณฑ์ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ การจำ การเรียนรู้ และความสัมพันธ์ทางด้านจิตใจ สิ่งที่มีมากที่สุดสำหรับผู้สูงอายุ คือ ความจำเริ่มเสื่อม ขาดแรงจูงใจ ซึ่งไม่ได้หมายความว่า บุคคลผู้สูงอายุทุกคนจะมีสภาพเช่นนี้

4. ความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self - Concept) เป็นการกำหนดโดยยึดความคิดที่ผู้สูงอายุมองตนเอง เพราะโดยปกติผู้สูงอายุมักจะเกิดความคิดว่า “ตนเองแก่ อายุมากแล้ว” และส่งผลต่อบุคลิกภาพทางกาย ความรู้สึกทางด้านจิตใจ และการดำเนินชีวิตประจำวัน สิ่งเหล่านี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามแนวคิดที่ผู้สูงอายุนั้น ๆ ได้กำหนดขึ้น

5. ความสามารถในการประกอบอาชีพ (Occupation) เป็นการกำหนดโดยยึดความสามารถในการประกอบอาชีพ โดยใช้แนวความคิด จากการเสื่อมถอยของสภาพทางร่างกายและจิตใจ คนทั่วไปจึงกำหนดว่าวัยสูงอายุเป็นวัยที่ต้องพักผ่อน หยุดการประกอบอาชีพ ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในวัยสูง อายุ จึงหมายถึงบุคคลที่มีวัยเกินกว่าวัยที่จะอยู่ในกำลังแรงงาน

6. ความกดดันทางอารมณ์ และความเจ็บป่วย (Coping With Stress and Illness) เป็นการกำหนดโดยยึดตามสภาพร่างกาย และจิตใจ ผู้สูงอายุจะเผชิญกับสภาพโรคร้ายไข้เจ็บอยู่เสมอ เพราะสภาพร่างกายและอวัยวะต่าง ๆ เริ่มเสื่อมลง นอกจากนั้น ยังอาจเผชิญกับปัญหาทางด้านสังคมอื่น ๆ ทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์เพิ่มขึ้นอีก ส่วนมากมักพบกับผู้มีอายุระหว่าง 60-65 ปีขึ้นไป

สรุป บุคคลที่เรียกว่าผู้สูงอายุนั้น จะต้องมียุ อายุ 60 ปีขึ้นไปซึ่งถือได้ว่าเข้าหลักเกณฑ์ผู้สูงอายุ ซึ่งแต่ละสังคม ผู้สูงอายุจะมีความแตกต่างกันไปตามสภาพสังคม ทั้งนี้ผู้สูงอายุมิได้มีลักษณะเหมือนกันหมดแต่จะมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล

ความหมายของเทศบาล: เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ถือกำเนิดมาหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองของไทย คือ ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น และได้จัดตั้งเทศบาลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2478 โดยการยกฐานะของสุขาภิบาล ที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล นับจากนั้นได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายครั้ง โดยเฉพาะพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งถือเป็นกฎหมายหลักของการบริหารราชการเทศบาลในปัจจุบัน โดยกำหนดหลักเกณฑ์แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยใช้เกณฑ์รายได้ และจำนวนประชากรเป็นหลักพิจารณา

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใด ขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. จำนวนของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย
2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย
3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคน ขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

โครงสร้างของเทศบาล

เทศบาลมีโครงสร้างที่สำคัญแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. สภาเทศบาลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่ในการตราเทศบัญญัติ

อนุมัติงบประมาณประจำปี และควบคุมการบริหารกิจการของเทศบาล คณะเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยมีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาล ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน

1.2 เทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิก จำนวน 18 คน

1.3 เทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิก จำนวน 24 คน

2. คณะเทศมนตรี มีหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี มีจำนวนกำหนดไว้ตามประเภทของเทศบาล ดังนี้

2.1 เทศบาลตำบล มีนายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรี 2 คน

2.2 เทศบาลเมือง มีนายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรี 2 คน แต่ในกรณีที่เทศบาลเมืองแห่งใด มีรายได้จัดเก็บตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีเพิ่มได้อีก 1 คน

2.3 เทศบาลนคร มีนายกเทศมนตรี 1 คนและเทศมนตรีอีก 4 คน

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้งนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี จากผู้ที่เป็นสมาชิกสภาเทศบาลด้วยความเห็นชอบของสมาชิกสภาเทศบาล คณะเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย โดยมีนายกเทศมนตรี เป็นหัวหน้า

ภารกิจและอำนาจหน้าที่

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

1.2 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

1.3 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

1.4 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

- 1.5 การสาธารณสุขปโลกและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 1.6 การสาธารณสุขการ
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 2.1 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - 2.2 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - 2.3 ให้ความและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
 - 2.4 การตั้งกมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 - 2.5 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 - 2.6 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - 2.7 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจ ดังนี้
 - 3.1 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 3.2 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 - 3.3 การผังเมือง
 - 3.4 จัดให้มีที่จอดรถ
 - 3.5 การรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 - 3.6 การควบคุมอาคาร
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจ ดังนี้
 - 4.1 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 - 4.2 ให้ความและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
 - 4.3 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
 - 4.4 การท่องเที่ยว
 - 4.5 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
 - 4.6 การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
 - 4.7 การพาณิชย์กรรมและการส่งเสริมการลงทุน
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจดังนี้
 - 5.1 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

5.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจ ดังนี้

6.1 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น

6.2 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6.3 การจัดการศึกษา

6.4 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

7.1 สนับสนุนสภาพตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

7.2 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

7.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการมีมาตรการป้องกัน

7.4 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ อปท.

7.5 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่าง อปท.

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจเทศบาลตำบลสามารถจะแก้ไขปัญหาของเทศบาลตำบลบ้านไร่ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วยการดำเนินการของเทศบาลตำบล จะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของ ผู้บริหารของเทศบาลตำบลเป็นสำคัญ

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลฉม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ที่ตั้ง: เทศบาลตำบลฉม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่ทำการตั้งอยู่ที่เลขที่ 4 หมู่ที่ 5 ตำบลฉม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอมะขามไปทางทิศเหนือ ประมาณ 15 กิโลเมตร

อาณาเขต: เทศบาลตำบลฉม้น มีเนื้อที่ประมาณ 86.5 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 54,062.5 ไร่ โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลทับไทร	อำเภอโป่งน้ำร้อน
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลป้อวี	อำเภอมะขาม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลป้อวี	อำเภอมะขาม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลวังแฉิม	อำเภอมะขาม

เขตการปกครอง: เทศบาลตำบลฉนวน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านพญาบน	มีเนื้อที่ 1,875 ไร่
หมู่ที่ 2	บ้านฉนวน	มีเนื้อที่ 2,500 ไร่
หมู่ที่ 3	บ้านฉนวน	มีเนื้อที่ 2,187.5 ไร่
หมู่ที่ 4	บ้านคลองโป่ง	มีเนื้อที่ 3,125 ไร่
หมู่ที่ 5	บ้านคลังจัน	มีเนื้อที่ 2,500 ไร่
หมู่ที่ 6	บ้านคลองปรือ	มีเนื้อที่ 5,625 ไร่
หมู่ที่ 7	บ้านตะบกเตี้ย	มีเนื้อที่ 13,125 ไร่
หมู่ที่ 8	บ้านทุ่งเพล	มีเนื้อที่ 13,750 ไร่
หมู่ที่ 9	บ้านสระโอง	มีเนื้อที่ 9,375 ไร่

ประชากร: เทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีประชากรทั้งสิ้น 4,076 คน
เป็นชาย 2,071 คน หญิง 2,005 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 47 คน/ กิโลเมตร แยกตามหมู่บ้านดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลฉนวน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านพญาบน	129	132	261	75
2	บ้านฉนวน	81	76	157	46
3	บ้านฉนวน	114	115	229	77
4	บ้านคลองโป่ง	182	176	358	120
5	บ้านคลังจัน	123	108	231	96
6	บ้านคลองปรือ	294	297	591	195
7	บ้านตะบกเตี้ย	377	368	745	222
8	บ้านทุ่งเพล	506	471	977	301
9	บ้านสระโอง	265	262	527	189
รวม		2,071	2,005	4,076	1,366

ผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้: ประชากรในเขตเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี มีผลิตภัณฑ์มวลรวม จำนวน 25,770,000 บาท

การศึกษา: มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านวังดัก ตั้งอยู่ที่
หมู่ที่ 9 และโรงเรียนวัดทุ่งพล (พรธานีอุปถัมภ์) ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

การสาธารณสุข: มีสถานีอนามัย จำนวน 2 แห่ง คือ สถานีอนามัยฉนวน ตั้งอยู่ที่
หมู่ที่ 3 และสถานีอนามัยทุ่งพล ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 7

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน: มีตำรวจชุมชน ประจำอยู่ที่สายตรวจ
หมู่ที่ 7 ตำบลฉนวน เพื่อคุ้มครองดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ทรัพยากรธรรมชาติ: เทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีเขตติดต่อกับเขต
รักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาสมบิลและเขตอุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ ที่ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ไว้

ศักยภาพของท้องถิ่น: โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

ฝ่ายการเมือง

คณะผู้บริหาร จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

นายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
รองนายกเทศมนตรี	จำนวน 2 คน
เลขานุการนายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
กมและที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน

ฝ่ายสภา

จำนวน 12 คน ประกอบด้วย

ประธานสภา	จำนวน 1 คน
รองประธานสภา	จำนวน 1 คน
เลขานุการสภา	จำนวน 1 คน
สมาชิกสภา	จำนวน 9 คน

(แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา, 2554 - 2560)

การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

เทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภารกิจบริการให้บริกรงานสงเคราะห์
เพื่อการยังชีพ ได้ยึดแนวทางการปฏิบัติในการจ่ายเงินตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย
หลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552
และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการ

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553 ดังนี้

1. หลักการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเบี้ยผู้พิการ

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ข้อ 13 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการให้คนพิการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553 ข้อ 13 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเงินเป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ทั้ง 2 ระเบียบนี้มีวัตถุประสงค์ให้ผู้ที่ได้รับสิทธิ นำไปใช้ประโยชน์และนำเงินไปดำรงชีพอยู่ในเดือนนั้น ๆ จึงให้จ่ายเงินในต้นเดือน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือนนั้น ไม่ใช่เป็นการจ่ายเงินสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายเดือนที่ผ่านมามาในลักษณะของเงินเดือน

2. คุณสมบัติและการรับจดทะเบียน ผู้สูงอายุ และคนพิการ

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ข้อ 6 ข้อ 7 ข้อ 8 ข้อ 10 ข้อ 14 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย หลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยความพิการให้คนพิการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553 ข้อ 6 ข้อ 7 ข้อ 8 ข้อ 10 ข้อ 14 เป็นการกำหนดคุณสมบัติและกำหนดเรื่องการขึ้นทะเบียนใหม่รวมถึงการแจ้งย้ายที่อยู่ของผู้มีสิทธิ เพื่อให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินดังกล่าวสามารถรับเงินได้ต่อเนื่องตรงตามระยะเวลาที่ตนมีสิทธิตามปีงบประมาณนั้น และไม่ให้มีการจ่ายเงินซ้ำซ้อนซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อได้รับแจ้งการย้ายและการแจ้งขึ้นทะเบียนใหม่แล้ว ต้องรวบรวมไว้เพื่อจัดทำบัญชีรายชื่อพร้อมทั้งรายงานจำนวนผู้มีสิทธิในรอบของการรายงานปีนั้นทั้งหมดไว้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการจัดทำค่าของงบประมาณในแต่ละปี ดังนั้นเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดสรรเงินในปีงบประมาณแล้ว แม้ผู้มีสิทธิได้ย้ายไปก่อนหรือระหว่างปีงบประมาณนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิดังกล่าวต่อไปจนสิ้นปีงบประมาณ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงต้องจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิดังกล่าวต่อไปจนสิ้นปีงบประมาณ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รายงานบุคคลที่มีสิทธิมายังกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นที่เรียบร้อยแล้วถือว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับบุคคลนั้นในปีที่ของงบประมาณ

3. ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 รัฐบาลลงทะเบียนในเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับลงทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการรายใหม่ ได้แก่

3.1.1 ผู้ที่จะอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ในเดือนกันยายนของทุกปีที่จะถึงและมีคุณสมบัติไม่มีลักษณะต้องห้ามตามระเบียบ ข้อ 6

3.1.2 ผู้ที่อายุเกินกว่าหกสิบปีและมีคุณสมบัติไม่มีลักษณะต้องห้ามตามระเบียบ ข้อ 6 แต่ยังไม่เคยลงทะเบียนของรับเงิน

3.1.3 คนพิการรายใหม่ ที่มีคุณสมบัติไม่มีลักษณะต้องห้ามตามระเบียบข้อ 6

3.1.4 ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้มีสิทธิที่ย้ายภูมิลำเนาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในปีงบประมาณที่ผ่านมา

3.2 การจัดทำบัญชีรายชื่อ ปิดประกาศชื่อผู้มีสิทธิทั้งหมด ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานที่สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ไม่น้อยกว่า 15 วัน แล้วรายงานจำนวนผู้มีสิทธิให้จังหวัดภายในเดือนมกราคมของทุกปี แล้วให้จังหวัดรายงานกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี เพื่อบริการได้ดำเนินการจัดทำค่าของงบประมาณต่อไป

4. การจ่ายเงิน

4.1 เมื่อเริ่มต้นปีงบประมาณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการจัดสรรงบประมาณของปีงบประมาณแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการจ่ายเงินตามวิธีที่กำหนด ด้วยเงินสด หรือ โอนเงินผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามความประสงค์ของผู้รับเงินทุกเดือนภายใน วันที่ 10 ตลอดทั้งปีงบประมาณตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานขอให้ผู้มีสิทธิ แม้ว่าผู้มีสิทธิจะได้ย้ายทะเบียนบ้านออกไปแล้ว เนื่องจากได้ใช้ชื่อนุคคลนั้นของงบประมาณเป็นการล่วงหน้าแล้ว

4.2 กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า มีผู้มีสิทธิที่เคยลงทะเบียนไว้ได้แจ้งย้ายออกจาทะเบียนบ้านไป ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งผู้มีสิทธิรายนั้นให้ไปลงทะเบียนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ ตามกำหนดเวลาเพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่จะได้นำรายชื่อไปของงบประมาณในปีถัดไป

4.3 กรณีการเสียชีวิตของผู้มีสิทธิ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยทั้งสองฉบับกำหนดให้ผู้บริหารสั่งระงับการจ่ายทันที ทั้งนี้จะไปตามสิทธิของผู้มีสิทธิอยู่เท่านั้น สิทธิดังกล่าวเป็นสิทธิเฉพาะตัวไม่ได้เป็นสิทธิที่ตกทอดแก่ทายาทจึงไม่สามารถเบิกจ่ายให้แก่บุคคลอื่นได้

สรุป การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ

การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย
ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา ค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัย ได้พบผลงานของ
นักวิจัยหลายท่านซึ่งมีผลงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

คัมภีรพันธุ์ ขำภิบาล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ใน
เขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีน้ำมัน ปตท. ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง
มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้าน
ผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ พบว่า
ลักษณะการ ใช้บริการเป็นประจำของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
แต่เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ สนับสนุนสมมติฐาน
การวิจัยในด้านบริการ

พ.ต.ท.บุญชู รัตกจินากร (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการ
ให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น
ของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจและศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความ
คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ
พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาล
ทองหล่อ และในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการ ให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส
การศึกษา ประสิทธิภาพเข้ามาเกี่ยวข้องหรือการประกันตัวผู้ต้องหา

เพญสุภา มฤการัตน์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจาก
ชุมชนเจดีย์หักต่อการ ให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี เพื่อศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่าง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการ ใช้บริการ
พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา
อาชีพ สวัสดิการ ด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการและจำนวนครั้งของการ ใช้บริการ พบว่า
ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการประชาสัมพันธ์ และ
การต้อนรับจำแนกคน เรายได้และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการและ ด้านความเพียงพอและ

คุณภาพของบริการจึงแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการมีความแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นงลักษณ์ สุขสงขม (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน
ที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มา
ใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็น
ในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ
รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ
มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน สภาวะภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ
ความถี่ที่มาติดต่อ ประเภทของผู้รับบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงาน
เขตช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชน
ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ชาญณรงค์ วิริยะลักษณะ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการให้บริการของพนักงาน
เทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า
ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาล
อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควร ได้รับการพัฒนา
ในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ

1. การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค
2. มารยาท
3. จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี
4. ศีลธรรมและ
5. การพูดจาของพนักงาน

สุภชัย ความวัลย์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี การจัดเก็บข้อมูลทำโดยใช้แบบสอบถาม พบว่าประชาชนมีความคิดเห็น
ต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน
จะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายข้ออยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และ

ระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้การให้บริการสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เท่ากันมีความรู้ลึกที่ติดต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และระบบงานของ สำนักทะเบียนมีความทันสมัย

ศรันย์ ทิพย์ทำรุ่ง (2544) ได้ศึกษาวิจัยการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวิชายะลา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมากและมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเทคโนโลยี ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนรายได้ อาชีพ เพศ และอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ คือสถานที่ตั้งธนาคารคับแคบ อยู่บริเวณใจกลางเมือง การขยับสถานที่ทำไต่ยาก และมีค่าใช้จ่ายสูง รองลงมาคือระเบียบการบริการของธนาคาร และมีปัญหาข้อขัดข้องที่สุดคือเวลาทำการเปิดและปิดของธนาคาร

ศุจิตา เหมเวช (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ และระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าและประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงลักษณ์ สุขสงข (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริหารที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิฐานะ ประเภทของบริการ ความเกี่ยวเนื่องกับงานทะเบียน

ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการ ก็แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความแตกต่างกัน

รัชณี พัทธ์ภูณัติ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี
2. หากความสัมพันธ์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ในงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา อาชีพ เวลาที่ใช้ในการให้บริการและความถี่ของการมาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21- 40 ปี อยู่ในสถานภาพเป็น โสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 8,000 บาท ต่อเดือน เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการมากกว่าอาชีพอื่น มักมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. มากที่สุดและส่วนใหญ่มารับบริการปีละถึง 3 ครั้ง การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย 3.56 กล่าวคือ พึงพอใจมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการให้บริการ รองลงมา เป็นความรวดเร็วในการให้บริการอันดับสุดท้ายคือด้านบริการในส่วนของสถานที่ การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านความถี่ของการมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกัน สำหรับตัวแปรด้านเวลาที่มาใช้บริการของประชาชนมีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ในช่วงเวลาเช้า (เวลา 08.30 - 12.00 น.) จะพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าในช่วงเวลาบ่าย (เวลา 13.00 - 16.30 น.) ดังนั้น “เวลา” ที่ประชาชนมารับบริการแตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านฉาง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านฉาง จังหวัดชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จำนวน 170 คน

โดยศึกษาจากประชาชนทั้งหมดและ ใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล อันประกอบด้วยตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.28$) ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.02$) ด้านความซื่อสัตย์สุจริตการให้บริการ ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษาและระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลหนองไผ่แก้ว ส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวาง มีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ใ้ขายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

ศรัณยา ภิบาลชนม์ (2545, บทกัตย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ซึ่งเป็นพื้นที่ติดกับเทศบาลตำบลบ้านฉางและใช้กรอบการประเมินผลของสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐ แห่งประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน เช่นกัน ซึ่งในการศึกษาใช้วิธีการวิจัยในเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สำหรับ ผลการประเมินการให้บริการพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพและในภาพรวมของทุกด้าน พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน และจากการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทบริการ พบว่า ประเภทบริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .000 ส่วนในด้านความเสมอภาคและด้านความเป็นธรรมพบว่า มีผลการประเมินในระดับเท่ากัน และจากการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการบริการ

จำแนกตามประเภทบริการ พบว่า ประเภทบริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ โดยทั้ง 10 ด้าน การรักษาโรคมีคุณภาพการบริการที่ดีที่สุด รองลงมาได้แก่การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคตามลำดับ

ศรียา เพ็ชรรัตน์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ตัวแปรตามได้แก่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่ๆ นักท่องเที่ยวจะต้องใช้บริการรวม 5 กลุ่มสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อโรงแรมที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น สถานที่ท่องเที่ยวชมราตรี นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว มากกว่าในด้านราคาและการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ส่วนความพึงพอใจต่อสถานที่ทั่วไปของเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวมากกว่าการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท - เอก มีความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีและปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า ปริญญาตรีมีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากกลุ่มจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

นิรันดร์ ปรัญกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ในการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพของประชาชนและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามความคิดเห็นของประชาชน โดยทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการในภารกิจในสถานที่และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลบ้านฉางที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) จำนวน 605 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา การทดสอบค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) โดยผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพการให้บริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีบริการภายในสถานศึกษา และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็น ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อม ในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอาชีพต่างกันมีความ คิดเห็นต่อการคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวม ที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปริญา วัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ประชาชนในการให้บริการ และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ การดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มีชื่ออยู่ใน ทะเบียนบ้านภายในเขตเทศบาลตำบลด่านสำโรง จำนวน 400 คน โดยการนำข้อมูลจากการ ตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 387 ชุด มาวิเคราะห์ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และตรวจหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ค่าไคสแควร์ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางประกอบ คำบรรยาย โดยสรุปได้ดังนี้ประชาชนในเทศบาลด่านสำโรง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลด่านสำโรง ด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลด่านสำโรง อยู่ในระดับค่อนข้างมากในสำนักงานปลัดเทศบาล กองคลัง และกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในกองช่าง กองสวัสดิการและสังคม กองการศึกษา และกองวิชาการและแผนงาน ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาล ด่านสำโรง ด้านการให้บริการประชาชนด้านสาธารณูปโภค ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางในเรื่องของเครื่องมือที่ใช้ในการดับเพลิง และมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในเรื่องการ รักษาความสะอาดถนน ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

การให้มีการบำรุงทางน้ำ ทางบก หน้าที่อื่น ๆ ตามกฎหมายกำหนด (การบริการศูนย์สาธารณสุข) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การบำรุงรักษาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงาม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และมีระดับความพึงพอใจน้อยในเรื่องของการให้ประชาชนได้รับการศึกษาอบรม จากการตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ว่า “ปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ําโรงแตกต่างกัน” และผลจากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ ประชาชนในเทศบาลตำบลน้ําโรงที่มีอายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ต่อเดือน การศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน้ําโรงแตกต่างกัน ทั้งในด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ําโรง และด้านการให้บริการประชาชน (ด้านสาธารณสุข/โรค) ส่วนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลน้ําโรง ที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน้ําโรงไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ําโรง และด้านการให้บริการประชาชน (ด้านสาธารณสุข/โรค)

สันติ วัฒนพิบูล (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน โดยศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางปะหัน ศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2549 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลบางปะหัน จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถามกำหนดกรอบแนวคิดรูปแบบในการวิจัยจากปัจจัยภูมิหลัง (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การมีงานในหมู่บ้าน ปัจจัยการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ได้แก่ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา การจัดทำแผนพัฒนาสามปี การตรวจสอบการดำเนินงานการติดตามผลดำเนินงานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน (ตัวแปรตาม) ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือผู้นำชุมชน ผู้นำหมู่บ้านแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางปะหันและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนให้กับผู้ทำการศึกษาวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ (Chi - Square Test) ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงาน

ของเทศบาลตำบลบางปะหัน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหันแตกต่างกัน ในด้าน โครงการสังคมสงเคราะห์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้าน โครงการ สังคมสงเคราะห์สวัสดิการเด็กแรกเกิดและเงินสงเคราะห์ศพ ด้านโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ประชาชน ด้านเทศบาลสามารถให้บริการจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้าน โครงการอบรมทัศนศึกษาดูงานของเทศบาล ด้านระบบเสียงตามสาย/ หอกระจายข่าวครอบคลุมครบทั้ง 12 ชุมชน ด้านเทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านนายกเทศมนตรีทำงานได้อย่างเข้มแข็งและมีภาวะเป็นผู้นำด้านการบริหารงานของนายกเทศมนตรีเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและด้านรวมประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหันแตกต่างกันในด้านบริการน้ำประปาบาดาล ด้านจัดสวนสาธารณะและศูนย์ออกกำลังกายกลางแจ้งความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในด้านสาธารณสุขไปรษณีย์ สาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ด้านคุณภาพชีวิต และด้านสังคม ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจมาก และส่วนด้านการเมืองการบริหารมีผลต่อระดับความพึงพอใจปานกลาง

น้ำฝน บุญประภาคม, เสาวภา สุขประเสริฐ, เสาวลักษณ์ อิ่มเอิบ (2550, บทคัดย่อ)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม อำเภอปากชม จังหวัดเลย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้และที่ตั้งบ้านเรือนและ 3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางส่งเสริมการบริการงานของเทศบาลตำบลปากชม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลปากชม อายุระหว่าง 18 - 60 ปี จำนวน 371 คน และเชิงคุณภาพ ได้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและประเด็นการสัมภาษณ์กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า

t - test และการทดสอบ (One - way ANOVA) การวิเคราะห์เนื้อหาด้วยการจำแนกและจัดจำแนกข้อมูล จำลำดับเนื้อหาโดยการพรรณนาวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ ส่วนอีก 1) ด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม พบว่า เพศ อายุ และรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนที่ตั้งบ้านเรือนพบว่า ประชาชนที่มีที่ตั้งบ้านเรือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน 3) ปัญหาอุปสรรคและแนวทางส่งเสริมการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม พบว่า เทศบาลมีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนซึ่งยังไม่ดีเท่าที่ควร แนวทางส่งเสริมการให้บริการของเทศบาล ได้แก่ การปรับปรุงเสียงตามสายให้มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจแก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงบุคลิกภาพให้มากขึ้น ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่งพักเอกสารวารสาร และน้ำดื่มอย่างเพียงพอ ควรจัดสำนักงานให้ดูร่มรื่น ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรง

ทรงกรด ไกรกังวาร (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลแสนสุข โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลแสนสุข จำนวน 400 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ t - test และ F - test ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์กรบริหารส่วนตำบลแสนสุขภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ 2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์กรบริหารส่วนตำบลแสนสุข ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ความเข้าใจ

ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข ได้แก่ อายุ และการดำรงตำแหน่งทางสังคม

3. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านระบบการให้บริการสาธารณะ โดยเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข ขยายเขตประปา เพิ่มตู้โทรศัพท์สาธารณะและปรับปรุงท่อระบายน้ำเนื่องจากปัญหาน้ำท่วมถนน รองลงมาเป็นข้อเสนอด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งเห็นว่าสถานที่ทำการปัจจุบันคับแคบ ด้านการประชาสัมพันธ์ เสนอว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และด้านบริการเจ้าหน้าที่ เสนอว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ข้อเสนอแนะ จากการศึกษา

1. ควรมุ่งเน้นในการให้บริการสาธารณะเนื่องจากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการในด้านดังกล่าวประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยปรับปรุงในเรื่องขยายเขตบริการประปา เพิ่มตู้สาธารณะ ปรับปรุงท่อระบายน้ำเพื่อแก้ปัญหาน้ำท่วมถนน และขยายไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ให้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน รวมทั้งควรมีการค้นหาปัญหาความต้องการของประชาชน ในแต่ละหมู่บ้านและชุมชนอย่างสม่ำเสมอและจัดให้มีช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบล 2. ควรมีแนวทางและจัดรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ประชาสัมพันธ์บทบาทอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลและบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น และตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดเวทีประชาคม เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการบริหารงาน ตลอดจนตอบคำถามชี้แจงปัญหาเพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้เกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลและบทบาทหน้าที่ของตนเองในการมีส่วนร่วม ในการบริหารซึ่งจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ปิยะรัตน์ หยกสุรขันธ์ และคณะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรีและเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ และอายุ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มีมาใช้บริการหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การ สุ่มเก็บตัวอย่างแบบ (Multi - Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คือแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัย สร้งขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test แบบ Independent, One - way ANOVA และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ผลการวิจัย ผู้รับใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 อายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 81 คนคิดเป็น ร้อยละ 20.3 กลุ่มอายุที่ใช้บริการน้อยที่สุดมีอายุอยู่ในช่วงน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขายมากที่สุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 น้อยที่สุด เป็นผู้ประกอบการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 หน่วยงานที่มารับบริการมากที่สุดใน การสำรวจครั้งนี้ คือ งานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคืองานบริการด้านชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 น้อยที่สุด คือมาขอรับบริการงานบริการด้านรับคำร้องก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคารขออนุญาตและต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามเคยมารับบริการจากหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี 3 - 4 ครั้ง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความพอใจ ในการบริการระดับมากทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีความพึงพอใจร้อยละ 94 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีความพึงพอใจร้อยละ 91.9 และน้อยที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีความพึงพอใจร้อยละ 87.0 ผลการทดสอบสมมติฐานประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างจาก ประชาชนที่มีอายุ น้อยกว่า 20 ปี ประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ประชาชนที่มีอายุ 21 - 30 ปี และประชาชนที่มีอายุ 51 - 60 ปี

อดิพงษ์ ฐิติพิทยา (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ กำหนด วัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะ

โครงการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง จำนวน 220 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์และทดสอบค่าความสัมพันธ์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ด้วย ค่าสถิติ t - test และ F - test ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รายได้ต่อปีมีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท มีบ้านพักห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ไม่เกิน 3 กิโลเมตร ไม่เคยได้รับข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง และมาติดต่องานในองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ไม่เกิน 3 ครั้ง 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ได้แก่ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มาติดต่องาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะทางจากบ้านพักถึงองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง และการติดตามข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ข้อเสนอแนะ 1) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่าเอกสารประชาสัมพันธ์ ยังไม่น่าสนใจเท่าที่ควร องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรปรับปรุงรูปแบบของเอกสารประชาสัมพันธ์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น โดยอาจจะขอความร่วมมือจากสถานศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบมาช่วยเหลือ 2) จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังแนะนำขั้นตอนการบริการไม่ชัดเจนเท่าที่ควร องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรพิจารณาในการให้บริการในส่วนของการแนะนำขั้นตอนการใช้บริการให้สะดวกมากขึ้น โดยอาจจะจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน 3) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่า สถานที่นั่งรอรับบริการยังไม่พอเพียง องค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง จึงควรปรับปรุงเพิ่มบริเวณนั่งรอรับบริการให้พอเพียงกับผู้มารับบริการ 4) จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งยังไม่เข้าใจในประเด็นที่ว่า คณะผู้บริหารมีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังมีหน้าที่ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ และองค์การบริหารส่วนตำบลกระสังไม่มีหน้าที่ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรจัดทำเอกสารเผยแพร่บทบาทหน้าที่ให้ประชาชนได้รับทราบมากขึ้น 5) จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษาให้มากขึ้น โดยอาจจัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับโรงเรียน

เพื่อสนับสนุนให้นักเรียนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป หรือจัดให้มีโครงการร่วม กับสถาบัน ศึกษาต่าง ๆ โดยเรียนทางอินเทอร์เน็ตได้ฟรีที่ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบล กระสังใน วัน เสาร์ - อาทิตย์

พททริสิทธิ์ บุญทน (2536) ได้ทำการศึกษารายการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาชุมพร จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านสถานที่ มากที่สุด รองลงมาด้านพนักงานและการบริการ ภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 001 ได้แก่ อายุ การศึกษา และอาชีพ ทั้งนี้ลูกค้าที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ น้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำ และลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร ค่าขายจะมีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพ รับราชการและอื่น ๆ ส่วนเรื่องเพศ รายได้ ระยะเวลาในการใช้บริการและประเภทบริการที่ใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

วุฒิชัย โสมาบุตร (2536) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2 พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ จะได้ผลดีมีประสิทธิภาพเพียงพอ ขึ้นอยู่กับกำลังคนและเครื่องมือมีใช้น้อย การติดตามคนร้าย ที่กระทำความผิด จำเป็นต้องมียานพาหนะ เช่น รถยนต์ รวมทั้งตัวผู้ปฏิบัติต้องมีอุปกรณ์อื่น ๆ ติดตัวไปด้วย เช่น อาวุธปืน วิทยุแจมือ วิทยุสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสัมพันธ์กันสำหรับการทำงานติดต่อ เพื่อแจ้งความเคลื่อนไหวหรือ เส้นทางหลบหนีของผู้กระทำความผิด ดังนี้ การได้รับการสนับสนุน ในด้านกำลังคนและเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในลักษณะที่พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งใน การปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนจับกุมตัวผู้กระทำความผิดให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากขาดปัจจัยด้านบริการงานดังกล่าวแล้ว ก็จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ปริญา วัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัย ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของประชาชนในการ ให้บริการ และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในกาให้บริการแก่ประชาชน ของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ การดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มีชื่อ

อยู่ในทะเบียนบ้านภายในเขตเทศบาลตำบล... สำโรง จำนวน 400 คน โดยการนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 387 ชุด มาวิเคราะห์ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และตรวจหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้ค่าไคสแควร์ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางประกอบ คำบรรยายโดยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนในเทศบาลตำบลสำโรง มีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรง ด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสำโรง อยู่ในระดับค่อนข้างมากในสำนักงานปลัดเทศบาล กองคลัง และกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในกองช่าง กองสวัสดิการและสังคม กองการศึกษา และกองวิชาการและแผนงาน ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรง ด้านการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขปโรค ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของเครื่องมือที่ใช้ในการดับเพลิง และมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในเรื่องการรักษาความสะอาดถนน ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การให้บริการบำรุงทางน้ำ ทางบก หน้าที่อื่น ๆ ตามกฎหมายกำหนด (การบริการศูนย์สาธารณสุข) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การบำรุงรักษาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงาม การส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และมีระดับความพึงพอใจน้อยในเรื่องของการให้ประชาชนได้รับการศึกษาอบรม จากการตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ว่า “ปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรงแตกต่างกัน” และผลจากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ ประชาชนในเทศบาลตำบลสำโรงที่มีอายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรงแตกต่างกัน ทั้งในด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสำโรง และด้านการให้บริการประชาชน (ด้านสาธารณสุขปโรค) ส่วนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสำโรง ที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสำโรง ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสำโรง และด้านการให้บริการประชาชน (ด้านสาธารณสุขปโรค)

สันติ วัฒนพิบูล (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์

กับ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน โดยศึกษาจากประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบางปะหัน ศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2549 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางปะหัน จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถามกำหนด กรอบแนวคิดรูปแบบในการวิจัยจากปัจจัยภูมิหลัง (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การมีตำแหน่งในหมู่บ้าน ปัจจัยการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ได้แก่ การจัดทำแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนา การจัดทำแผนพัฒนาสามปี การตรวจสอบการดำเนินงานการติดตาม ผลดำเนินงานและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน (ตัวแปรตาม) ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือผู้นำชุมชน ผู้นำหมู่บ้านแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบางปะหันและ เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนให้กับผู้ทำการศึกษาวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ (Chi - Square Test) ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางปะหัน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน ประชาชน ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางปะหันแตกต่างกัน ในด้าน โครงการ สังคมสงเคราะห์การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ด้าน โครงการสังคมสงเคราะห์สวัสดิการเด็กแรกเกิดและ เงินสงเคราะห์ศพ ด้าน โครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ประชาชน ด้านเทศบาลสามารถ ให้บริการจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้าน โครงการอบรม ทักษะศึกษาดูงานของเทศบาล ด้านระบบเสียงตามสาย/ หอกระจายข่าวครอบคลุมครบทั้ง 12 ชุมชน ด้านเทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านนายกเทศมนตรี ทำงานได้อย่างเข้มแข็งและมีภาวะเป็นผู้นำด้านการบริหารงานของนายกเทศมนตรีเปิดให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและด้านรวมประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหันแตกต่างกันในด้านบริการ น้ำประปาบาดาล ด้านจัดสวนสาธารณะและศูนย์ออกกำลังกายกลางแจ้งความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในด้าน

สาธารณูปโภค สาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาศิลปวัฒนธรรม ด้านคุณภาพชีวิต และด้านสังคม ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจมากและส่วนด้านการเมืองการบริหารมีผลต่อระดับความพึงพอใจปานกลาง

น้ำฝน บุญประภาคม, เสาวภา สุขประเสริฐ, เสาวลักษณ์ อิ่มเอิบ (2550, บทคัดย่อ)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม อำเภอปากชม จังหวัดเลย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้และที่ตั้งบ้านเรือนและ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางส่งเสริมการบริการงานของเทศบาลตำบลปากชม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลปากชม อายุระหว่าง 18 - 60 ปี จำนวน 371 คน และเชิงคุณภาพ ได้แก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและประเด็นการสัมภาษณ์กลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test และการทดสอบ (One - way ANOVA) การวิเคราะห์ที่เนื้อหาด้วยการจำแนกและจัดหมวดหมู่ จำลำดับเนื้อหาโดยการพรรณนาวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ ส่วนอีก 1) ด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม พบว่า เพศ อายุ และรายได้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนที่ตั้งบ้านเรือน พบว่า ประชาชนที่มีที่ตั้งบ้านเรือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน 3) ปัญหาอุปสรรคและแนวทางส่งเสริมการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม พบว่า เทศบาลมีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนซึ่งยังไม่ดีเท่าที่ควร แนวทางส่งเสริมการให้บริการของเทศบาล ได้แก่ การปรับปรุงเสียงตามสายให้มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจแก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงบุคลิกภาพให้มากขึ้น ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่งพักเอกสารวารสาร และน้ำดื่มอย่างเพียงพอควรจัดสำนักงานให้ดูร่มรื่น ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรง

ทรงกรด ไกรกังวาร (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลแสนสุข จำนวน 400 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ t - test และ F - test ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุขภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ความเข้าใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข ได้แก่ อายุ และการดำรงตำแหน่งทางสังคม 3) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านระบบการให้บริการสาธารณะ โดยเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข ขยายเขตประปา เพิ่มตู้โทรศัพท์สาธารณะและปรับปรุงท่อระบายน้ำเนื่องจากปัญหาน้ำท่วมถนน รองลงมาเป็นข้อเสนอด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งเห็นว่าสถานที่ทำการปัจจุบันคับแคบ ด้านการประชาสัมพันธ์ เสนอว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และ ด้านบริการเจ้าหน้าที่ เสนอว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา 1) ควรมุ่งเน้นในการให้บริการสาธารณะเนื่องจากผลการศึกษาพบว่าการให้บริการในด้านดังกล่าว ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยปรับปรุงในเรื่องขยายเขตบริการประปา เพิ่มตู้สาธารณะ ปรับปรุงท่อระบายน้ำเพื่อแก้ปัญหาน้ำท่วมถนน และขยายไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งควรมีการค้นหาปัญหาความต้องการของประชาชน ในแต่ละหมู่บ้านและชุมชนอย่างสม่ำเสมอและจัดให้มีช่องทางสื่อสารระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชนเพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข 2) ควรมีแนวทางและจัดรูปแบบการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ประชาสัมพันธ์บทบาท

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น และตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการบริหารงาน ตลอดจนตอบคำถามชี้แจงปัญหาเพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและบทบาทหน้าที่ของตนเองในการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ปิยะรัตน์ หยกสุรยงค์ และคณะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรีและเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ และอายุ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่มีมาใช้บริการหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มเก็บตัวอย่างแบบ (Multi - Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยความถี่ ร้อยละ ค.เฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test แบบ Independent, One - way ANOVA และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe ผลการวิจัย ผู้รับใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 อายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 81 คนคิดเป็น ร้อยละ 20.3 กลุ่มอายุที่ใช้บริการน้อยที่สุดมีอายุอยู่ในช่วงน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายมากที่สุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 น้อยที่สุด เป็นผู้ประกอบการจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 หน่วยงานที่มารับบริการมากที่สุดในการสำรวจครั้งนี้ คืองานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ งานบริการด้านชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 น้อยที่สุด คือมาขอรับบริการงานบริการด้านรับคำร้องก่อสร้างอาคารคัดแปลงอาคาร ขออนุญาตและต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามเคยมารับบริการจากหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี 3 - 4 ครั้ง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความพอใจในการบริการระดับมากทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีความพึงพอใจร้อยละ 94 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีความพึงพอใจร้อยละ 91.9 และน้อยที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.18

มีความพึงพอใจร้อยละ 87.0 ผลการทดสอบสมมติฐานประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีระดับอายุแตกต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ น้อยกว่า 20 ปี ประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุ น้อยกว่า 20 ปี ประชาชนที่มีอายุ 21 - 30 ปี และประชาชนที่มีอายุ 51- 60 ปี

อดิพงษ์ จิตพิทยา (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง 3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง จำนวน 220 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์และทดสอบค่าความสัมพันธ์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ด้วย ค่าสถิติ t - test และ F - test ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษาคต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบด้วยอาชีพค้าขาย รายได้ต่อปีมีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท มีบ้านพักห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ไม่เกิน 3 กิโลเมตร ไม่เคยได้รับข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง และมาติดต่องานในองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ไม่เกิน 3 ครั้ง 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ได้แก่ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มาติดต่องาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะทางจากบ้านพักถึงองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง และการติดตามข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ข้อเสนอแนะ 1) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่าเอกสารประชาสัมพันธ์ยังไม่น่าสนใจเท่าที่ควร องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรปรับปรุงรูปแบบของเอกสารประชาสัมพันธ์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น โดยอาจจะขอความร่วมมือจากสถานศึกษา

ที่มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบมาช่วยเหลือ 2) จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังแนะนำขั้นตอนการบริการไม่ชัดเจนเท่าที่ควร องค์กรบริหารส่วนตำบลกระสัง จึงควรพิจารณาในการให้บริการในส่วนของการแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกมากขึ้น โดยอาจจะจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน 3) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่า สถานที่นั่งรอรับบริการยังไม่พอเพียง องค์กรบริหารส่วนตำบลกระสัง จึงควรปรับปรุงเพิ่มบริเวณนั่งรอรับบริการให้พอเพียงกับผู้มารับบริการ 4) จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งยังไม่เข้าใจในประเด็นที่ว่า คณะผู้บริหารมีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบลกระสังมีหน้าที่ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ และองค์กรบริหารส่วนตำบลกระสังไม่มีหน้าที่การส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์กรบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรจัดทำเอกสารเผยแพร่บทบาทหน้าที่ให้ประชาชนได้รับทราบมากขึ้น 5) จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีการศึกษาค่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษาให้มากขึ้น โดยอาจจัดให้มีทุนการศึกษา สำหรับโรงเรียนเพื่อสนับสนุนให้นักเรียนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป หรือจัดให้มีโครงการร่วมมือกับสถาบันศึกษาต่าง ๆ โดยเรียนทางอินเทอร์เน็ต ได้ฟรีที่ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกระสังใน วันเสาร์ - อาทิตย์

การบริการอย่างมีคุณภาพต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกันคือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ กิริยามารยาทที่ดี ควรปฏิบัติซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า
 - 1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
 - 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อน โขนและให้เกียรติลูกค้า
 - 1.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 1.5 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
 - 1.6 ต้อนรับด้วยความอดทนอย่างนุ่มนวล
 - 1.7 ต้อนรับด้วยความเพียรค้นหาข้อเท็จจริง
 - 1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจอย่าเสแสร้ง
 - 1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

2. คุณสมบัตินของผู้ให้บริการที่ดี
 - 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ
 - 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขเยือกเย็น
 - 2.3 ความจดจำ
 - 2.4 ความกระตือรือร้น
 - 2.5 ความจริงใจ
 - 2.6 ความมีไหวพริบ
 - 2.7 ความมีธรรมาสัย
 - 2.8 ความซื่อสัตย์สุจริต
 - 2.9 ความเป็นมิตร
 - 2.10 ความสามารถในการนำไปใช้
3. การบริการ การบริการแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้
 - 3.1 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อเอาใจใส่ทำให้ลูกค้ากลับมาติดต่ออีก
 - 3.2 เพื่อช่วยเหลือคือพยายามช่วยเหลือให้สะดวก
 - 3.3 เพื่อรับใช้เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

โดยคำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดี ได้แก่

- 3.3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล
- 3.3.2 หลักความสม่ำเสมอ
- 3.3.3 ความความเสมอภาค
- 3.3.4 หลักความประหยัด
- 3.3.5 หลักความสะดวก

ทั้งยังต้องคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้บริการอย่างทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
6. การให้บริการที่ประทับใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยเปรียบเทียบกับตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

เพญสุช มสุการ์ตัน (2545, หน้า 35) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจาก ชุมชนเจดีย์หัก ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี ยกเว้นด้านการประชาสัมพันธ์ และการต้อนรับจำแนกตามรายได้และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการและจำนวนครั้งของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ประเภทของผู้รับบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงาน เขตช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ศรันย์ ทิพย์บำรุง (2544, หน้า 37) ได้ศึกษาวิจัยการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาชะลา พบว่าประชาชนที่ เพศ อาชีพ รายได้ และอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าและประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิลำเนา

ประเภทของบริการ ความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ซึ่งเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความแตกต่างกัน

รัชนี พิทักษ์ญาติ (2545, หน้า 38) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี อยู่ในสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 8,000 บาท ต่อเดือน

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545, หน้า 38) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดชลบุรี” เพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลหนองไผ่แก้ว

ศรียา เพ็ชรรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 39) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานที่ 1 ว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉะเชิงเทรา อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2. อายุ

พ.ต.ท.บุญชู รัตติจินากร (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์เข้ามาเกี่ยวข้องหรือการประกันตัวผู้ต้องหา

เพญ์สุข มสุการ์ตัน (2545, หน้า 35) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หักต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี ยกเว้นด้านการประชาสัมพันธ์และการต้อนรับจำแนกตามรายได้และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการและจำนวนครั้งของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ รายได้ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็น

ในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ประเภทของผู้รับบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงาน เขตช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

นิรันดร์ ปรัญกุล (2546, หน้า 40) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันและที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการคุณภาพการบริการในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน

สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าและประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

สันติ วัตต์ฟ้าพับ (2548, หน้า 42) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน

ปิยะรัตน์ หยกสุรขันธ์ และคณะ (2550, หน้า 45) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี ผลการวิจัย ผู้รับใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 อายุของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41 - 50 ปี จำนวน 81 คนคิดเป็น ร้อยละ 20.3 กลุ่มอายุที่ใช้บริการน้อยที่สุดมีอายุอยู่ในช่วงน้อยกว่า 20 ปี

อดิพงษ์ ฐิติพิทยา (2550, หน้า 46) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานที่ 2 ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

3. รายได้

กัมภีรพันธุ์ ขำภิบาล (2544, หน้า 34) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า ลักษณะการให้บริการเป็นประจำของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ สนับสนุนสมมติฐาน การวิจัยในด้านบริการ

เพญสุช มศุการ์ตัน (2545, หน้า 35) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หัก ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี ยกเว้นด้านการประชาสัมพันธ์และการต้อนรับจำแนกตามรายได้และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการและจำนวนครั้งของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้ บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการ ที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ประเภทของ ผู้รับบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงาน เขตช่วงเวลาที่มาติดต่อ ของผู้ให้บริการระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็น แตกต่างกัน

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536, หน้า 47) ได้ทำการศึกษาการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาชุมพร จังหวัดนครราชสีมา พบว่า รายได้และ ระยะเวลา ในการใช้บริการและประเภทบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ทรงกรด ไกรกังวาร (2550, หน้า 43) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การ บริหารส่วนตำบลแสนสุข ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ความเข้าใจ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข

อดิพงษ์ ฐิติพิทยา (2550, หน้า 46) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบด้วยอาชีพค้าขาย รายได้ต่อปีมีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท

สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบัญชี กรุงเทพมหานคร พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าและประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานที่ 3 ว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยั้งชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา

คัมภีร์พันธุ์ ขำภิบาล (2544, หน้า 34) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า ลักษณะการให้บริการเป็นประจำของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยในด้านบริการ

พ.ต.ท.บุญชู รัตกิงนาก (2545, หน้า 35) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง หรือการประกันตัวผู้ต้องหา

เพ็ญสุข มสุการ์ตน์ (2545, หน้า 35) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หัก ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี ยกเว้นด้านการประชาสัมพันธ์และการต้อนรับจำแนกตามรายได้และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการและจำนวนครั้งของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบัญชี กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความแตกต่างกัน

ปริญญ วัฒนา (2548, หน้า 41) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับภาวะพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านสำโรงแตกต่างกัน

นิรันดร์ ปรัญกุล (2546, หน้า 40) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน

พทุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536, หน้า 47) ได้ทำการศึกษาการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาชุมพร จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ลูกค้ำที่มีการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่าลูกค้ำที่มีการศึกษาต่ำ

อดิพงษ์ ฐิติพิทยา (2550, หน้า 46) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีการศึกษต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษาให้มากขึ้น โดยอาจจัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับโรงเรียนเพื่อสนับสนุนให้นักเรียนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มามีติดต่อ ภูมิฐานะ ประเภทของบริการ ความถี่เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มามีติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานที่ 4 ว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ในส่วนของตัวแปรตามที่เป็นปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปตัวแปรตามได้แก่คุณภาพการให้บริการ รวม 5 ด้าน โดยอ้างอิงมาจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค

ศุภชัย ยาวะประภาส (2545, หน้า 18) กล่าวถึง ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชน และภาคเอกชน P.S.O. 1107 เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ ข้อ 4. ความเสมอภาค

งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ไม่ว่าจะแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ควรได้รับการเสมอหน้ากัน การได้รับโอกาสเสมอหน้ากัน คือ ความเสมอในการจัดบริการ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ลำดับก่อน - หลัง ของการให้บริการ

กฤษณ ธนาพงศธร (2546, หน้า 9) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ข้อ 3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 13) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

1) พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาดเรียบร้อย 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 14) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

มิลิเช (2538, อ้างถึงใน อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, 2538, หน้า 15) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) เป็นการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร

ชาญณรงค์ วิริยะศัพท์ (2546, หน้า 36) เรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากและเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ 1) การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2) มารยาท 3) จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4) จีตธรรม 5) การพูดจาของพนักงาน

ศรัณยา ภิบาลชนม์ (2545, หน้า 38) เรื่อง การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ผลการศึกษาพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพและในภาพรวมของทุกด้านพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน และจากการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทบริการ พบว่า ประเภทบริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .000 ส่วนในด้านความเสมอภาคและ

ด้านความเป็นธรรม พบว่า มีผลการประเมินในระดับเท่ากัน

นิรันดร์ ปรีญกุล (2546, หน้า 40) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม

2. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา

ศุภชัย ขวาระประภาย (2545, หน้า 18) กล่าวถึง ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O. 1107 เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ ข้อ 2. คุณภาพการบริการที่รวดเร็ว อาจไม่ใช่บริการที่มีคุณภาพ ได้เช่นเดียวกับคนที่ทำงานรวดเร็ว ไม่ใช่คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพก็ได้ ในการดำเนินการเพื่อขอรับรอง P.S.O. 1107 หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ไม่ด้อยกว่าหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะที่เทียบเคียงได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ตัวชี้วัด เช่น ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานกำหนด หรือสูงกว่ามาตรฐานกำหนด และข้อ 9. ความสะอาดสวยงาม ในที่นี้คือความสะอาดสวยงามในการไปติดต่อและรับบริการ ซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่น ๆ ความสะอาดสวยงามอาจ หมายถึง สถานที่ที่ติดต่อ ที่นั่งพักห้องสมุด และอาคารสถานที่ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ช่องทางที่มีให้ลูกค้าติดต่อ

กุลชน ธนาพงศธร (2546, หน้า 9) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ข้อ 5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

พาราซูรามัน และ บาร์รี (Parasuraman & Barry, 1992, หน้า 11) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี ข้อ 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป 2) ผู้ใช้บริการให้เวลารอคอยน้อย 3) เวลาที่ได้ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 13) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน และในด้านที่ 2 คือ ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชน

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 14) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับการบริการ ในลักษณะ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538, หน้า 15) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ข้อ 2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ

พรพรรณ เกิดในมงคล (2541, หน้า 15) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 13) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) เวลาที่ใช้ในการบริการ 2) ความสะอาดของอาคารสถานที่ 3) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความถูกต้องของเอกสาร 5) วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ 6) ความสะอาดของระบบงานทะเบียนราษฎร

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 หน้า 14) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลักการให้บริการว่าเป็นผลการได้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านความสะอาดที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมาก ได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ และระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2545, หน้า 37) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย 3.56 กล่าวคือพึงพอใจมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการให้บริการ รองลงมาเป็นการรวดเร็วในการให้บริการอันดับสุดท้ายคือด้านบริการในส่วนของสถานที่

ศรัณยา ภิบาลชนม์ (2545, หน้า 38) เรื่อง การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ผลการศึกษาพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพและในภาพรวมของทุกด้านพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

นิรันดร์ ปรัญกุล (2546, หน้า 40) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรมชาติ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม

อดิพนธ์ จูติพิทยา (2550, หน้า 46) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังแนะนำขั้นตอนการบริการไม่ชัดเจนเท่าที่ควร องค์การบริหารส่วนตำบลกระสังจึงควรพิจารณาในการให้บริการในส่วนของการแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกมากขึ้น โดยอาจจะจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545, หน้า 38) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.28$) ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.02$) ด้านความซื่อสัตย์สุจริตการให้บริการ ($\bar{X} = 3.02$) ส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2545, หน้า 18) กล่าวถึง ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชน

และภาคเอกชน P.S.O. 1107 เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ ข้อ 3. ความทั่วถึง กลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาครัฐจะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชน เนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้น ในการจัดบริการของรัฐ เกณฑ์มาตรฐาน คือ ความทั่วถึง ในการจัดบริการให้แก่ประชาชน กระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา บริการที่ครอบคลุมคือบริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ตัวชี้วัด เช่น ลูกค้าส่วนใหญ่สามารถใช้บริการได้

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538, หน้า 15) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ข้อ 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านอาคารสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 13) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการ หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน และในด้านที่ 3. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

น้ำฝน บุญประภาค, เสาวภา สุขประเสริฐ, เสาวลักษณ์ อิ่มเอิบ (2550 หน้า 42) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม อำเภอปากชม จังหวัดเลย พบว่า เทศบาลมีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนซึ่งยังไม่ดีเท่าที่ควร แนวทางส่งเสริมการให้บริการของเทศบาล ได้แก่ การปรับปรุงเสียงตามสายให้มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจแก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงบุคลิกภาพให้มากขึ้น ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เช่น ที่นั่งพักเอกสารวารสาร และน้ำดื่มอย่างเพียงพอควรจัดสำนักงานให้ดูร่มรื่น ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรง

ทรงกรด ไกรกังวาร (2550, หน้า 43) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข พบว่าสถานที่ให้บริการ ซึ่งเห็นว่าสถานที่ทำการปัจจุบันคับแคบ ด้านการประชาสัมพันธ์ เสนอว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และด้านบริการเจ้าหน้าที่ เสนอว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ

สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านความสะดวกที่ให้บริการ และการบริการ และระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

กุลธร หนาพงศธร (2546, หน้า 9) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ข้อ 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุค ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

พาราซูรามาน และ บาร์รี (Parasuraman & Barry, 1992, หน้า 11) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วย 1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

พิเชษฐ เชนอุดมศิริ (2541, หน้า 13) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการ หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน และด้านที่ 4 ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง เป็นการบริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ศรัณยา ภิบาลชนม์ (2545, หน้า 38) เรื่อง การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ผลการศึกษาพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพและในภาพรวมของทุกด้าน พบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน และจากการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการจำแนกตามประเภทบริการ พบว่า ประเภทบริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .000 ส่วนในด้านความเสมอภาคและ ด้านความเป็นธรรม พบว่า มีผลการประเมินในระดับเท่ากัน

นิรันดร์ ปริญญากุล (2546, หน้า 40) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมของทุกด้านและ รายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการ ในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ

ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและค้ำประกันอย่างต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบ ความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สมชาติ กิจยรรยง (2521, หน้า 8) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้รับบริการ จะต้องมิดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
2. เป็นที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปภิกขัยและวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงานและความรู้รอบตัว
5. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และ วิมังสา

คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

1. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
2. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
3. แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา
4. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการมีความจำดี

รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี

อำนาจ ตั้งเจริญชัย (2545, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัย เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความ เชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการ พื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้บริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน ในรูปบัตรเครดิต เป็นต้น

ชาญะ ังค์ วิริยะลัทธิ (2546, หน้า 36) เรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากและเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ 1) การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2) มารยาท 3) จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4) ศิลธรรม 5) การพูดจาของพนักงาน

ศุจิตา เหมวช (2545, หน้า 37) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ให้บริการและการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2545, หน้า 37) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย 3.56 กล่าวคือพึงพอใจมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการให้บริการ รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการอันดับสุดท้ายคือด้านบริการในส่วนขอของสถานที่

ศรัทธยา ภิบาลชนม์ (2545, หน้า 38) เรื่อง การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาตาพุด ผลการศึกษาพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพและในภาพรวมของทุกด้านพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน และจากการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทบริการ พบว่า ประเภทบริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .000 ส่วนในด้านความเสมอภาคและด้านความเป็นธรรม พบว่า มีผลการประเมินในระดับเท่ากัน

นิรันดร์ ปรีญกุล (2546, หน้า 40) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีการบริการภายในสถานที่และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า

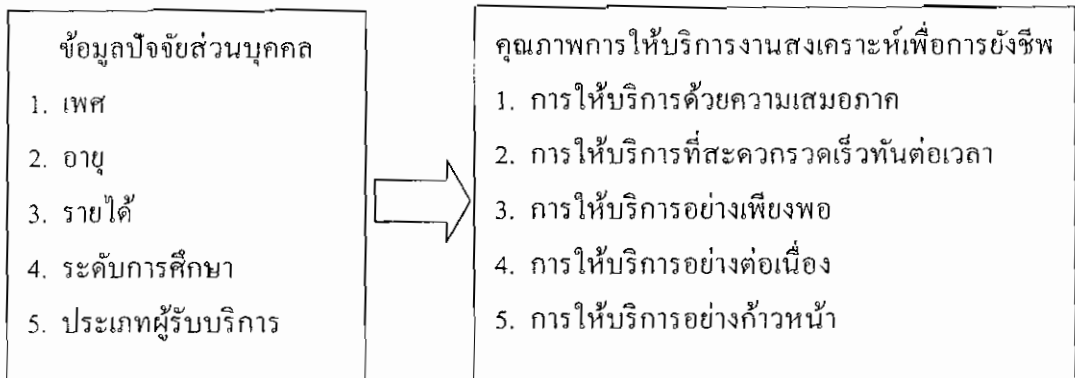
ในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบ ความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาล ตำบลม่อน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ของ พิเศษฐ เดชอุดมศิริ, ศุภชัย ยาวะประภาส, กุลธร รัตนางศร, วัลลภา ซายหาด, มณีวรรณ ตันไทย, พรพรรณ เกิดในมงคล และ พาราสุราแมน และบาร์รี (Parasuraman & Barry) มิลเลท (Millet) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลม่อน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการที่ได้รับเบี้ยสงเคราะห์เพื่อการยังชีพจากเทศบาลตำบลม่อน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท รวมทั้งหมด 563 คน ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

หมู่บ้าน	หมู่ที่	ผู้สูงอายุ (คน)	คิดเป็น (%)	ผู้พิการ (คน)	คิดเป็น (%)
บ้านพญาบน	1	45	7.99	4	0.71
บ้านฉม้น	2	21	3.55	2	0.36
บ้านฉม้น	3	38	6.75	5	0.89
บ้านคลองโป่ง	4	46	8.17	11	1.95

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หมู่บ้าน	หมู่ที่	ผู้สูงอายุ (คน)	คิดเป็น (%)	ผู้พิการ (คน)	คิดเป็น (%)
บ้านคลังชัน	5	28	4.97	2	0.36
บ้านคลองปรือ	6	80	13.68	13	2.31
บ้านตะบกเตี้ย	7	78	13.85	12	2.13
บ้านทุ่งเพล	8	99	17.58	9	1.60
บ้านสระโอง	9	63	11.19	8	1.42
รวม		497	88.28	66	11.72

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลฉนวน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973, หน้า 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05 โดยการคำนวณสูตร ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด 563 คน

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง .05

$$\begin{aligned} \text{จะได้ } n &= \frac{563}{1 + (563 \times (.05)^2)} \\ &= \frac{563}{2.407} \\ &= 234 \end{aligned}$$

เพราะฉะนั้น จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 234 คน สัดส่วนคำนวณกลุ่มตัวได้ ดังนี้

- | | | | |
|---------------|------------------|--------------|-------------|
| 1. ผู้สูงอายุ | ใช้กลุ่มตัวอย่าง | จำนวน 206 คน | คิดเป็น 88% |
| 2. ผู้พิการ | ใช้กลุ่มตัวอย่าง | จำนวน 28 คน | คิดเป็น 12% |

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการจับสลาก (Convenience Sampling) ของผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2553

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ ประเภทผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 35 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา | จำนวน 9 ข้อ |
| 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า | จำนวน 9 ข้อ |

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนและความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- | | |
|-------------------------------|--|
| 3.1 นายวิรัตน์ งามกลาง | ปลัดเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี |
| 3.2 นายเที่ยง แยมสวน | นายกเทศมนตรีตำบลฉนวน อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี |
| 3.3 ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต | อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี |

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการ
งานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปดิวี อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือ
ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือ
ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .9364 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้
สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยซักซ้อมทำความเข้าใจการเก็บรวบรวมข้อมูล
ในประเด็นสอบถามตลอดจนได้ฝึกหัดวิธีสอบถามก่อนที่จะไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ลงสนามเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
และการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ใช้เวลาในการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2553
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 234 ชุด
โดยแจกแบบสอบถามในวันที่ออกให้บริการจ่ายเบี้ยสงเคราะห์เพื่อการยังชีพตามหมู่บ้าน
ซึ่งมีแผนออกให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3 แผนดำเนินการออกให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

วันที่	หมู่บ้าน	เวลา	สถานที่
วันที่ 4 ของทุกเดือน	หมู่ 1 บ้านพญาบน	09.00 - 12.00 น.	ณ ศาลากลางหมู่บ้าน
	หมู่ 2, 3 บ้านฉมัน	13.00 - 16.00 น.	ณ วัดฉมัน หมู่ 3
	หมู่ 4 บ้านคลองโป่ง	08.30 - 16.30 น.	ที่ทำการเทศบาลตำบลฉมัน
	หมู่ 5 บ้านดิ่งชัน		
วันที่ 5 ของทุกเดือน	หมู่ 6 บ้านคลองปรือ	09.00 - 12.00 น.	ณ วัดคลองปรือ
	หมู่ 7 บ้านตะบกเตี้ย	13.00 - 16.00 น.	ณ วัดทุ่งเพล
วันที่ 6 ของทุกเดือน	หมู่ 8 บ้านทุ่งเพล	09.00 - 12.00 น.	ศาลาเอนกประสงค์กลาง หมู่บ้าน
	หมู่ 9 บ้านสระโอง	13.00 - 16.00 น.	ศาลาประชาธิปไตยของ หมู่บ้าน

ในกรณีที่ผู้รับบริการสงเคราะห์ไม่ได้มารับเบี้ยสงเคราะห์ตามวัน เวลา ที่นัดหมาย และได้แจกแบบสอบถามเมื่อผู้รับบริการมารับเบี้ยสงเคราะห์ที่สำนักงานเทศบาลตำบลฉมัน

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 234 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ ประเภทผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 35 ข้อ ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค จำนวน 7 ข้อ
2. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา จำนวน 9 ข้อ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 9 ข้อ

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ
2. การวัดระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลฉะม้น อำเภอชะมาม จังหวัดจันทบุรี เลือกใช้สถิติใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์
3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ ประเภทผู้รับบริการ
 - 3.1 เพศ และ ประเภทผู้รับบริการ ใช้สถิติ t - test
 - 3.2 อายุ รายได้ และระดับการศึกษา ใช้สถิติ One - way ANOVA

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยโดยการใช้สูตรหาอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลฉะม้น ต่อผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพต่อ โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	คุณภาพการให้บริการ	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.35 - 4.20	คุณภาพการให้บริการ	อยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.34	คุณภาพการให้บริการ	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	คุณภาพการให้บริการ	อยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	คุณภาพการให้บริการ	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพและ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในช่วงตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 234 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
ของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4 จำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (234 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	127	54.27
หญิง	107	45.73
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	2	0.85
21 - 30 ปี	9	3.85
31 - 40 ปี	12	5.13
41 - 50 ปี	5	2.14
51 - 60 ปี	2	0.85
61 ปีขึ้นไป	204	87.18
3. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	178	76.07
5,000 - 10,000 บาท	52	22.22
10,001 - 15,000 บาท	4	1.71
15,001 - 20,000 บาท	-	-
20,001 - 25,000 บาท	-	-
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	-	-
4. ระดับการศึกษา		
ชั้นประถม	215	91.88
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	5.98
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	5	2.14
อนุปริญญา/ ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	-	-

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (234 คน)	ร้อยละ (100.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
5. ประเภทผู้รับบริการ		
ผู้สูงอายุ	206	88.03
ผู้พิการ	28	77.97

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.27 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.73 ซึ่งมีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.18 รองลงมาคืออายุ 30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.13 อายุ, 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.58, อายุ 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.14, อายุ 51 - 60 ปี และอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.85 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.07 รองลงมา 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.71 ตามลำดับ และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 91.88 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 5.98 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 2.14 ตามลำดับ มีประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 88.03 และผู้พิการคิดเป็นร้อยละ 77.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉะม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นคุณภาพ

การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

การให้บริการด้วย ความเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการด้วยความ เท่าเทียมกัน	110 (47.01)	113 (48.29)	11 (4.70)	-	-	4.42	.58	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความยุติธรรม	105 (44.87)	119 (50.85)	10 (4.27)	-	-	4.41	.57	มากที่สุด	3

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การให้บริการด้วย ความเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่มีการใช้สิทธิพิเศษ แก่บุคคลในลักษณะที่ แตกต่างกัน	99 (42.31)	118 (50.43)	17 (7.26)	-	-	4.35	.61	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	100 (42.74)	115 (49.15)	19 (8.12)	-	-	4.35	.62	มากที่สุด	6
5. การได้รับสวัสดิการ เป็นไปอย่างทั่วถึง และครอบคลุม	100 (42.74)	118 (50.43)	16 (6.84)	-	-	4.36	.60	มากที่สุด	4
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ แบบกระจายให้บริการ ทุกประเภทสามารถ ใช้บริการได้	98 (41.88)	115 (49.15)	20 (8.55)	1 (.43)	-	4.32	.64	มากที่สุด	7
7 การให้บริการของ เจ้าหน้าที่เป็นไป ตามลำดับก่อน - หลัง	96 (41.03)	126 (53.85)	11 (4.70)	1 (.43)	-	4.57	3.36	มากที่สุด	1
ภาพรวมการให้บริการด้วยความเสมอภาค						4.39	.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, $S.D. = .71$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 3.36$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, $S.D. = .58$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, $S.D. = .57$) การได้รับสวัสดิการเป็นไปอย่างทั่วถึงและครอบคลุม มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $S.D. = .60$) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลในลักษณะที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.35, S.D. = .62$) เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบกระจายให้ผู้รับบริการทุกประเภทสามารถใช้บริการ ได้มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35, S.D. = .62$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบกระจาย ให้ผู้รับบริการทุกประเภทสามารถใช้บริการได้ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32, S.D. = .64$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา

การให้บริการที่สะดวก รวดเร็วทันต่อเวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	67 (28.63)	150 (64.10)	17 (7.26)	-	-	4.21	.56	มากที่สุด	7
2. เวลาที่ให้บริการเป็น เวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ	68 (29.06)	150 (64.10)	17 (6.84)	-	-	4.22	.55	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ให้การ ค้ำจุนด้วยการปฏิบัติ หน้าที่ได้ทันใจ	78 (33.33)	137 (58.55)	18 (7.69)	1 (.43)	-	4.25	.60	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลักษณะความเป็น ไร้วัดและความต้องการ ของผู้รับบริการ	73 (31.20)	138 (58.97)	23 (9.83)	-	-	4.21	.60	มากที่สุด	8
5. ผู้รับบริการคุ้นเคยและ รู้จักสถานที่รับบริการ เป็นอย่างดี	83 (35.47)	131 (58.98)	20 (8.55)	-	-	4.27	.60	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม	83 (35.47)	133 (56.84)	18 (7.69)	-	-	4.28	.59	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่ทำให้ผู้รับบริการ อยู่ที่หน่วยงาน/ สถานที่ บริการนานเกินไป	76 (32.48)	134 (57.26)	23 (9.83)	1 (.43)	-	4.21	.64	มากที่สุด	9
8. เจ้าหน้าที่พร้อม ให้บริการตลอดเวลาที่มา รับบริการ	81 (34.62)	126 (53.85)	27 (11.54)	-	-	4.23	.64	มากที่สุด	4

ตารางที่ 6 (ต่อ)

การให้บริการที่สะดวก รวดเร็วทันต่อเวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
9. เจ้าหน้าที่มีช่องทาง การบริการให้เลือก หลายทาง	77 (32.91)	132 (56.41)	25 (10.68)	-	-	4.22	.62	มากที่สุด	6
ภาพรวมการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา						4.23	.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็น
ในคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการ ภาพรวมในด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.23, S.D. = .43$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28, S.D. = .59$)
เป็นอันดับแรก รองลงมาคือผู้รับบริการคุ้นเคยและรู้จักสถานที่รับบริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.2, S.D. = .60$) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ได้ทันใจ อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.25, S.D. = .60$) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลาที่มารับบริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23, S.D. = .64$) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.22, S.D. = .55$) เจ้าหน้าที่มีช่องทางการบริการให้เลือกหลายทาง อยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.22, S.D. = .62$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.21, S.D. = .56$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลักษณะความเป็นริบด่วนและความต้องการ
ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21, S.D. = .60$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่ทำให้
ผู้รับบริการอยู่ที่ หน่วยงาน/สถานที่บริการ นานเกินไป อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.21, S.D. = .64$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ให้บริการ มีความกว้างสะดวก และเพียงพอ	78 (33.33)	132 (56.41)	24 (10.26)	-	-	4.23	.62	มากที่สุด	1
2. จำนวนของเจ้าหน้าที่ มีมากพอสำหรับการ ให้บริการ	79 (33.76)	131 (55.98)	23 (9.83)	1 (.43)	-	4.23	.63	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อม ที่จะบริการเสมอ	73 (31.20)	138 (58.55)	23 (9.83)	1 (.43)	-	4.21	.62	มากที่สุด	3
4. ช่วง วัน เวลา การให้บริการมีความ เหมาะสม	78 (33.33)	127 (54.27)	29 (12.39)	-	-	4.21	.64	มากที่สุด	4
5. มีการติดตามสอบถาม จากเจ้าหน้าที่หลังจาก ให้บริการตามสถานที่ ที่กำหนดเมื่อผู้รับบริการ ไม่มาตามนัดหมาย	102 (43.59)	82 (35.04)	25 (10.68)	20 (8.55)	5 (2.14)	4.09	1.03	มาก	5
ภาพรวมการให้บริการอย่างเพียงพอ						4.19	.53	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.19, S.D. = .53$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านสถานที่ให้บริการมีความกว้างสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23, S.D. = .62$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือจำนวนของเจ้าหน้าที่ มีมากพอสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23, S.D. = .63$) เจ้าหน้าที่เตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะบริการเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21, S.D. = .62$) ช่วง วัน เวลา การให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21, S.D. = .64$) และมีการติดตามสอบถามจากเจ้าหน้าที่หลังจากให้บริการตามสถานที่

ที่กำหนดเมื่อผู้รับบริการ ไม่มาตามที่นัดหมาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 1.03$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบไม่ติดขัดหรือหยุดชะงัก	64 (27.35)	146 (62.39)	24 (10.26)	-	-	4.17	.59	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จสิ้นกระบวนการ	69 (29.49)	136 (58.12)	29 (12.39)	-	-	4.18	.62	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา	69 (29.49)	138 (58.12)	27 (12.39)	-	-	4.18	.61	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา	64 (27.35)	140 (59.83)	27 (11.54)	3 (1.28)	-	4.13	.65	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่มีการติดตามตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการเป็นประจำ	60 (25.64)	143 (61.11)	31 (13.25)	-	-	4.12	.61	มาก	5
ภาพรวมการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						4.15	.51	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = .51$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = .61$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จสิ้นกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = .60$) เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบไม่ติดขัดหรือหยุดชะงัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = .59$) เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, S.D. = .65$) และเจ้าหน้าที่มีการติดตามตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการเป็นประจำอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = .61$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1 ท่านได้รับการ อย่างคุ้มค่าทุกครั้ง ที่มารับบริการ	52 (22.22)	145 (61.97)	35 (14.96)	2 (.85)	-	4.06	.63	มาก	7
2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการเป็นอย่างดี	58 (24.79)	139 (59.40)	35 (14.96)	2 (.85)	-	4.08	.65	มาก	2
3 เจ้าหน้าที่ทำให้ ผู้รับบริการพอใจและ ไม่เกิดความเครียดในการ มารับบริการ	65 (27.78)	135 (57.69)	34 (14.53)	-	-	4.13	.63	มาก	1
4 เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ ผู้รับบริการ ได้มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น เสนอแนะปรับปรุงการ ให้บริการ	63 (26.92)	127 (54.27)	42 (17.95)	2 (.85)	-	4.07	.69	มาก	5
5 การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ส่งผลให้ท่าน รู้สึกมีคุณค่าและความสุข	64 (27.35)	126 (53.85)	43 (18.38)	1 (.43)	-	4.08	.68	มาก	3
6 เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการแก้ไข ปัญหาและเคารพใน ความคิดเห็นที่แตกต่าง ของผู้รับบริการ	64 (27.35)	123 (52.56)	46 (19.66)	1 (.43)	-	4.07	.69	มาก	6
7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเคารพสิทธิมนุษยชน และยึดมั่นในความสุจริต	56 (23.93)	128 (54.70)	50 (21.37)	-	-	4.03	.67	มาก	8
8 การให้บริการของ เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นให้ คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ ของผู้รับบริการดีขึ้น	67 (28.63)	119 (50.85)	47 (20.09)	1 (.43)	-	4.08	.70	มาก	4
9 เจ้าหน้าที่ได้สร้าง บรรยากาศของหน่วยงาน/ สถานที่บริการให้น่า รื่นรมย์อยู่เสมอ	76 (32.48)	98 (41.88)	49 (20.94)	10 (4.27)	1 (.43)	4.02	.86	มาก	9
ภาพรวมการให้บริการอย่างก้าวหน้า						4.06	.48	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็น
ในคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการ ภาพรวมในด้านกรให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย
($\bar{X} = 4.06, S.D. = .48$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
ด้านเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
($\bar{X} = 4.13, S.D. = .63$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08, S.D. = .65$) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลให้ท่านรู้สึกมีคุณค่า
และความสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08, S.D. = .68$) การให้บริการของเจ้าหน้าที่มุ่งเน้น
ให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้รับบริการดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08, S.D. = .70$)
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเสนอแนะปรับปรุงการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = .69$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไข
ปัญหาและเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = .69$)
ท่านได้รับการอย่างคุ้มค่าทุกครั้งที่มารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, S.D. = .63$)
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเคารพสิทธิมนุษยชนและยึดมั่นในคุณสุจริต อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.03, S.D. = .67$) เจ้าหน้าที่ได้สร้างบรรยากาศของหน่วยงาน/ สถานที่บริการให้น่ารื่นรมย์
อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = .86$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ
งานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.39	.71	มากที่สุด	1
2. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา	4.23	.43	มากที่สุด	2
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.19	.53	มาก	3
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.15	.51	มาก	4
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.06	.48	มาก	5
ภาพรวม	4.20	.34	มาก	

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20, S.D. = .34$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39, S.D. = .71$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23, S.D. = .43$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19, S.D. = .53$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = .51$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, S.D. = .48$) เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.32	.49	4.48	.90	-1.629	.105
2. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา	4.23	.44	4.23	4.16	.030	.976
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.14	.51	4.25	.55	-1.570	.118
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.14	.50	4.16	.52	-.294	.769
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.07	.47	4.06	.50	.071	.944
ภาพรวม	4.18	.32	4.23	.37	-1.059	.291

* $p < .05$

จ. ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ในเพศที่แตกต่างกัน พบว่า $Sig. = .291$ แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลม้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.097	5	.419	3.647	.003*
ภายในกลุ่ม	26.218	228	.115		
รวม	28.315	233			

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ภาพรวมจำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นในด้านการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference test) ดังนี้

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
คุณภาพของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

การให้บริการด้วย ความเสมอภาค	\bar{X}	น้อยกว่า 20 ปี	21- 30 ปี	31- 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.42	4.66	4.14	4.05	3.42	4.41
น้อยกว่า 20 ปี	4.42						
21 - 30 ปี	4.66					.027*	
31 - 40 ปี	4.14						
41 - 50 ปี	4.05						
51 - 60 ปี	3.42		- .027				
61 ปีขึ้นไป	4.41						

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD (Post Hoc) จำแนกตามอายุ
ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค พบว่ามี 1 คู่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุ 21 - 30 ปี
กับอายุ 51 - 60 ปี โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากกว่า
ผู้รับบริการที่มีอายุ 51 - 60 ปี

ตารางที่ 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
คุณภาพของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา

การให้บริการที่ สะดวกรวดเร็ว ทันต่อเวลา	\bar{X}	น้อยกว่า 20 ปี	21- 30 ปี	31- 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.94	3.87	4.20	3.62	3.88	4.27
น้อยกว่า 20 ปี	3.94						
21 - 30 ปี	3.87						-.005
31 - 40 ปี	4.20				.009*		
41 - 50 ปี	3.62			-.009			-.001
51 - 60 ปี	3.88						
61 ปีขึ้นไป	4.27		.005*		.001*		

* $p < .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ รายคู่ LSD (Post Hoc) จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่ามี 3 คู่ ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 อายุ 21 - 30 ปี กับ อายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี

คู่ที่ 2 อายุ 31 - 40 ปี กับอายุ 41 - 50 โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี

คู่ที่ 3 อายุ 41 - 50 ปี กับอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี

ตารางที่ 15 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง

การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	น้อยกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.90	4.06	3.90	3.96	4.20	4.22
น้อยกว่า 20 ปี	3.90						
21 - 30 ปี	4.06						
31 - 40 ปี	3.90						-.042
41 - 50 ปี	3.96						
51 - 60 ปี	4.20						
61 ปีขึ้นไป	4.22			.042*			

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD (Post Hoc) จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่ามี 1 คู่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุ 31 - 40 ปี กับอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปไม่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี

ตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	น้อยกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.60	4.04	4.03	3.60	3.30	4.19
น้อยกว่า 20 ปี	3.60						
21 - 30 ปี	4.04						
31 - 40 ปี	4.03						
41 - 50 ปี	3.60						-.009
51 - 60 ปี	3.30						-.013
61 ปีขึ้นไป	4.19				.009*	.013*	

* $p < .05$

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD (Post Hoc) จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่ามี 2 คู่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่

คู่ที่ 1 อายุ 41 - 50 ปี กับ อายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี

คู่ที่ 2 อายุ 51 - 60 ปี กับ อายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มี อายุ 51- 60 ปี

ตารางที่ 17 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	น้อยกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.72	3.85	4.05	3.51	4.22	4.09
น้อยกว่า 20 ปี	3.72						
21 - 30 ปี	3.85						
31 - 40 ปี	4.05				.035*		

ตารางที่ 17 (ต่อ)

การให้บริการ อย่างก้าวหน้า	\bar{X}	น้อยกว่า 20 ปี	21- 30 ปี	31- 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.72	3.85	4.05	3.51	4.22	4.09
41 - 50 ปี	3.51			-.035			-.008
51 - 60 ปี	4.22						
61 ปีขึ้นไป	4.09				.008*		

* $p < .05$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD (Post Hoc) จำแนกตามอายุ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่ามี 2 คู่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่

คู่ที่ 1 อายุ 31 - 40 ปี กับ อายุ 41 - 50 ปี โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี

คู่ที่ 2 อายุ 41 - 50 ปี กับ อายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มี อายุ 41 - 50 ปี

ตารางที่ 18 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 20 ปี	21- 30 ปี	31- 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.93	4.07	4.08	3.72	3.84	4.23
น้อยกว่า 20 ปี	3.93						
21 - 30 ปี	4.07						
31 - 40 ปี	4.08				.047*		
41 - 50 ปี	3.72			-.047			-.001
51 - 60 ปี	3.84						
61 ปีขึ้นไป	4.23				.001*		

* $p < .05$

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD (Post Hoc) ภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่ามี 2 คู่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่

คู่ที่ 1 อายุ 31 - 40 ปี กับ อายุ 41 - 50 ปี โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการ 41 - 50 ปี

คู่ที่ 2 อายุ 41 - 50 ปี กับ อายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.138	2	.069	.567	.568
ภายในกลุ่ม	28.176	231	.122		
รวม	28.315	233			

* $p < .05$

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ภาพรวมจำแนกตามรายได้ พบว่า ไม่แตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความแตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลมณีน อําเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,000 -	10,001 -	15,001 -	20,000 -	มากกว่า
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	5,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป
		4.22	4.16	4.19	-	-	-
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.22		.021*				
5,000 - 10,000 บาท	4.16	-0.021					

ตารางที่ 20 (ต่อ)

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,000 -	10,001 -	15,001 -	20,000 -	มากกว่า
		5,000	5,000 -	10,001 -	15,001 -	20,000 -	25,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
		4.22	4.16	4.19	-	-	-
10,001 - 15,000 บาท	4.19						
15,001 - 20,000 บาท	-						
20,001 - 25,000 บาท	-						
มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	-						

* $p < .05$

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD (Post Hoc) จำแนกตามรายได้ พบว่ามี 1 คู่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ ผู้รับบริการที่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.376	2	.188	1.556	.213
ภายในกลุ่ม	27.938	231	.121		
รวม	28.315	233			

* $p < .05$

จากตารางที่ 21 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ภาพรวมจำแนกตามการศึกษา พบว่า ในทุกด้านไม่แตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์
เพื่อการยังชีพ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ	ประเภทผู้รับบริการ				t	Sig.
	ผู้สูงอายุ		ผู้พิการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.41	.72	4.26	.60	1.245	.221
2. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา	4.26	.41	3.98	.43	3.193	.003
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.22	.53	3.99	.53	2.123	.041
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.19	.48	3.89	.62	2.431	.021
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.09	.48	3.87	.45	2.350	.024
ภาพรวม	4.23	.34	4.00	.30	3.723	.001

* $p < .05$

จากตารางที่ 22 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ภาพรวมจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า Sig. = .001 แสดงว่าผู้รับบริการที่ประเภทต่างกันมีความคิดต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	การทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	การทดสอบสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประเภทผู้รับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉม้น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาล ตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 234 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการจับสลาก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการประมวลผลค่าทางสถิติ ด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบชั้นประถมศึกษา และมีประเภทผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 2 ผลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลม่น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
ของพนักงานเทศบาลตำบลม่น อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการงานสงเคราะห์
เพื่อการยังชีพมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการ
ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว
ทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดย เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับ
ก่อน – หลัง มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความ
เท่าเทียมกัน เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม เรื่องการได้รับสวัสดิการเป็น ไปอย่างทั่วถึง
และครอบคลุม เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลในลักษณะที่แตกต่างกัน
และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบกระจายให้ผู้รับบริการทุกประเภทสามารถใช้บริการได้
เป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดย เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง
เหมาะสม มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องผู้รับบริการคุ้นเคยและรู้จักสถานที่รับบริการเป็น
อย่างดี เรื่องเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ได้ทันใจ เรื่องเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ
ตลอดเวลาที่มารับบริการ เรื่องเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ เรื่องเจ้าหน้าที่
มีช่องทางการบริการให้เลือกหลายทาง เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เรื่องเจ้าหน้าที่
ให้บริการตามลักษณะความเป็นริบคว้นและความต้องการของผู้รับบริการ และเรื่องเจ้าหน้าที่
ให้บริการ โดยไม่ทำให้ผู้รับบริการอยู่ที่ หน่วยงาน/ สถานที่บริการ นานเกินไป เป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการอยู่ในระดับมาก โดย เรื่องสถานที่ให้บริการมีความกว้างสะดวกและเพียงพอ
มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือจำนวนของเจ้าหน้าที่ มีมากพอสำหรับการให้บริการ
เรื่องเจ้าหน้าที่เตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะบริการเสมอ เรื่อง ช่วง วัน เวลา การให้บริการ

มีความเหมาะสม และเรื่องมีการติดตามสอบถามจากเจ้าหน้าที่หลังจากให้บริการตามสถานที่ที่กำหนดเมื่อผู้รับบริการไม่มาตามที่นัดหมาย เป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดย เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลามาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จสิ้นกระบวนการ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบไม่ติดขัดหรือหยุดชะงัก เรื่อง เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และเรื่องเจ้าหน้าที่มีการติดตามตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการเป็นประจำ เป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดย เรื่องเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลให้ท่านรู้สึกมีคุณค่าและความสุข เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มุ่งเน้นให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้รับบริการดีขึ้น เรื่องเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้รับบริการ เรื่องท่านได้รับบริการอย่างคุ้มค่าทุกครั้งที่มาใช้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเคารพสิทธิมนุษยชนและยึดมั่นในความสุจริต เรื่องเจ้าหน้าที่ได้สร้างบรรยากาศของหน่วยงาน/ สถานที่บริการให้น่ารื่นรมย์อยู่เสมอ เรื่องเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉะเชิงเทรา อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

แต่เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มี อายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference test) พบว่ามี 2 คู่ที่มีความคิดเห็น

แตกต่างกัน คือคู่อายุ 31 - 40 ปี กับ อายุ 41 - 50 ปี โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการ 41 - 50 ปี และคู่อายุ 41 - 50 ปี กับ อายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการ ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นของภาพรวมในระดับมาก โดยที่ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นอันดับสุดท้ายซึ่งสามารถอภิปรายแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ กุลชน ธนาพงศธร (2544, หน้า 6) เกี่ยวกับหลักการให้บริการ ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ และบริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ศุภชัย ยาวะประภาส (2545, หน้า 18) กล่าวถึงระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O. 1107 เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือความเสมอภาค งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ไม่ว่าจะแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ควรได้รับบริการเสมอหน้ากัน การได้รับ โอกาสเสมอหน้ากัน คือ ความเสมอภาคในการจัดบริการ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ลำดับก่อน - หลัง ของการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พิเศษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 13) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้ 1. พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาดเรียบร้อย 2. ด้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 14) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538, หน้า 15) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) เป็นการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร

2. ด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พาราซูรามัน และ บาร์ลี (Parasuraman & Barry, 1992, หน้า 11) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่ดีคือการเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป 2) ผู้ใช้บริการให้เวลารอคอยน้อย 3) เวลาที่ได้ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พิเศษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 13) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน และในด้านที่ 2

คือด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาตามลักษณะของกรมจำเป็น รับผิดชอบในการบริการและความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ กุศลชน ธนาพงศธร (2546, หน้า 9) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ข้อ 5. หลักความสะดวกรวดเร็ว บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 14) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก พบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ สุภชัย ยาวะประภาส (2545, หน้า 18) ที่กล่าวถึง ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O. 1107 เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือความทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาครัฐ จะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชน เนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้น ในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐาน คือ ความทั่วถึง ในการจัดบริการให้แก่ประชาชน กระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา บริการที่ครอบคลุมคือบริการ

ที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ตัวชี้วัด เช่น ลูกค้าส่วนใหญ่สามารถใช้บริการได้ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538, หน้า 15) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านอาคารสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก พบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ มิลเลท (Millet, 2538, หน้า 15) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พิเศษฐ เดชอุดมศิริ (2541, หน้า 13) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน และด้านที่ 4 ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง เป็นการบริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก พบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538, หน้า 15) กล่าวว่า การให้บริการที่เป็นสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ อำนวย ตั้งเจริญชัย (2545, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้นักสนใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย 1) ทำให้ผู้บริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ 2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์ 5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย

รู้จักสถานที่และขั้นตอนทางการบริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พรพรรณ เกิดในมงคล (2541, หน้า 26) ได้อธิบายถึงความถึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลมณีน อําเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่อยู่ในระดับมากนั้น ทั้งนี้เกิดจากการเอาใจใส่อย่างจริงจังของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ศุภชัย ยาวะประภาส (2545, หน้า 9 - 19) ที่กล่าวถึง ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O. 1107 ที่มีเกณฑ์มาตรฐานกำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพการบริการที่รวดเร็ว 3) ความทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาครัฐ 4) ความเสมอภาค 5) ความเป็นธรรม 6) การตอบสนองความต้องการ 7) ความพึงพอใจ 8) ความต่อเนื่องของการบริการ 9) ความสะดวกสบาย 10) ความพร้อมในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ที่มีความเป็นประชาธิปไตยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเคารพสิทธิมนุษยชน และยึดมั่นในความสุจริต ความถูกต้องดีงาม และ โปร่งใส ซึ่งประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักสำนักรับผิดชอบ

ทั้งนี้ปัจจุบันรัฐบาลได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้ส่วนราชการทุกแห่งใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการตามภารกิจและใช้เป็นกรอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ดังนั้น ผู้บริหารพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลตำบลมณีน อําเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จึงได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยถือว่าการให้บริการประชาชนเป็นภารกิจหลักที่พนักงานของเทศบาลตำบลมณีนทุกคนจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจเสมอภาคและเป็นธรรม ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อํานวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ตามหลักธรรมาภิบาล จึงทำให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจต่อกรให้บริการของเทศบาลตำบลฉนวน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

**การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์
เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี**

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” เป็นการนำข้อมูลทั่วไป
ของผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลฉนวน มาทดสอบหาความแตกต่าง
กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ซึ่งเป็นการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ รายได้ และ ระดับศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน
อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ
ของเทศบาลตำบลฉนวน ที่มี อายุ และ ประเภทของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้
อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีการให้บริการ
จึงเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีเพศที่แตกต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน
อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นางลักษณ สุขสงบ
(2547, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงาน
เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีนัย ทิพย์บำรุง
(2544 , บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาชะลา
พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ และสอดคล้องกับ
การศึกษาของ สุจิตา เหมเวช (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัย
ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

และสอดคล้องกับการศึกษาของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลหนองไผ่แก้ว และสอดคล้องกับการศึกษาของ นิรันดร์ ปรัญกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพการบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญญา วัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลด่านสำโรง และสอดคล้องกับการศึกษาของ สันติ วัดผ้าพับ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ น้ำฝน บุญประภาค, เสาวภา สุขประเสริฐ, เสาวลักษณ์ อิ่มเอิบ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม อำเภอปากชม พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากชม แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ ปิยะรัตน์ หยกสุรยงค์ และคณะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี พบว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย และขัดแย้งกับการการศึกษาของ ปิยะรัตน์ หยกสุรยงค์ และคณะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองสระบุรี พบว่า เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย และขัดแย้งกับการศึกษาของ สรียา เพ็ชรรัตน์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทธา พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุ พบว่า ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพมักจะคาดหวังว่าจะได้รับการเป็นอย่างดี

มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้คอยบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล
 ฉนวนต้องเดินทางออกจากสำนักงานเพื่อให้บริการนอกพื้นที่ตามหมู่บ้าน ซึ่งต้องทำให้การบริการ
 บางครั้งไม่เต็มที่นัก จึงส่งผลให้ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของเทศบาลตำบลฉนวน
 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่รับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญญา วัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง
 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบล
 ด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า อายุ มีผลต่อระดับความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการ
 งานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน
 เทศบาลตำบลด่านสำโรง และด้านการให้บริการประชาชน (ด้านสาธารณูปโภค) แต่ขัดแย้งกับ
 การศึกษาของ เพญสุช มสุการัตน์ (2545, หน้า 35) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชน
 เจริญหักต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อ
 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และขัดแย้งกับการศึกษาของ นางลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36)
 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ
 กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และขัดแย้งกับ
 การศึกษาของ นิรันดร์ ปรีญกุล (2546, หน้า 40) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
 การให้บริการ และขัดแย้งกับการศึกษาของ สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ
 ของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชานูญศิริ
 กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ
 และสอดคล้องกับการศึกษาของ สันติ วัฒนา (2548, หน้า 42) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า
 ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

3. รายได้ พบว่า ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความ
 คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน
 อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงปฏิเสธ
 สมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี
 การให้บริการจึงเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีรายได้ที่แตกต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้รับบริการ
 ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพญสุข มสุการ์ตัน (2545, หน้า 35) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หักต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี ยกเว้นด้านการประชาสัมพันธ์และการต้อนรับจำแนกตามรายได้และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการและจำนวนครั้งของการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ พุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536, หน้า 47) ได้ทำการศึกษาการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาชุมพร จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีการให้บริการจึงเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพญสุข มสุการ์ตัน (2545, หน้า 35) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หักต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี ยกเว้นด้านการประชาสัมพันธ์และการต้อนรับจำแนกตามรายได้และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุจิตา เหมเวช (2545, หน้า 37) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ พุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536, หน้า 47) ได้ทำการศึกษาการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาวิชาชุมพร จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำ แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความแตกต่างกัน และขัดแย้งกับการศึกษาของ ปริญญา วัฒนา (2548, หน้า 41) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลด่านสำโรงแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, หน้า 36) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

5. ประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ที่ประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพมักจะคาดหวังว่าจะได้รับบริการเป็นอย่างดี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้คอยบริการที่สะดวกและรวดเร็วในขณะที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลมันต้องเดินทางออกจากสำนักงานเพื่อให้บริการนอกพื้นที่ตามหมู่บ้าน ซึ่งต้องทำให้การบริการบางครั้งไม่เต็มที่นัก จึงส่งผลให้ประเภทผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประเภทผู้รับบริการ มีผลต่อทำให้ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของพนักงานเทศบาลตำบลมัน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลที่เทศบาลตำบลฉนวนยึดเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงาน โดยเน้นการให้บริการและการอำนวยความสะดวกกับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องการรักษามาตรฐานและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. ควรส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ
2. ควรกำหนดแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ทุกกิจกรรมรวมถึงการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ
3. กำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม ในการออกให้บริการจ่ายเบี้ยสงเคราะห์เพื่อการยังชีพนอกพื้นที่ตามหมู่บ้าน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงานเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในรายละเอียดทั้ง 5 ด้าน พบว่า ยังมีจุดบกพร่องในด้านการให้บริการ ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงนโยบายจึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ควรจัดเตรียมเอกสารหลักฐานการรับเงินให้ครบถ้วนถูกต้องก่อนออกให้บริการจ่ายเบี้ยสงเคราะห์เพื่อการยังชีพนอกพื้นที่ตามแผนที่กำหนด ตลอดทั้งเอกสารที่ผู้รับบริการยังค้างรับเบี้ยสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วในการบริการ
2. ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการติดตามอย่างใกล้ชิดกับผู้รับบริการที่ไม่มารับบริการตามกำหนด โดยประสานกับผู้นำชุมชน

3. ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ หลังจากออกให้บริการจ่ายเบี้ยสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

4. ควรสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองสนุกสนานตลอดทั้งการจัดระบบการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง

5. ควรมีการจัดทำฐานระบบข้อมูลทะเบียนประวัติของผู้รับบริการแยกหมวดหมู่ ทำให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อการสืบค้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เพื่อให้การบริหารงานกิจการเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลฉนวน ในระดับท้องถิ่น เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในระบบการบริการให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิผลในระบบราชการ

2. ควรมีการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชนและใช้ข้อมูลที่ได้นำมากำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งในประเด็นการศึกษาเชิงปริมาณ ไม่สามารถทำได้ครอบคลุม

3. ควรมีการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันอาจมีผลทำให้คำคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม. (2516). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ผดุงวิทยา.
- กมล รัตนวิระกุล. (2540). *ความคิดเห็นและทัศนคติของแรงงานสตรีต่อสภาพการทำงาน: ศึกษาเฉพาะโรงงานอุ้มมือยางในจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). *ความก้าวหน้าการพัฒนาคนพิการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2547). *คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2543). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัมภีร์พันธุ์ ขำภิบาล. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อกลุ่มคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรรยา ศรีพร. (2539). *ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกศูติกรรมโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาพัฒนาศึกษา, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญณรงค์ วิริยะภักษะ. (2546). *การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี*. ในทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2546). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ทวี เสร้ามัญ. (2520). ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการสอนสังคมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2535). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนารับบริการศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นารี นันตติกุล. (2544). ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชู รัตกิงนาร, พ.ด.ท. (2545). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญธรรม คำพอ. (2520). ความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและผู้ไม่ยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตโครงการมูลนิธิบูรณะชนบท. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาชุมชน, บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประเทือง ยิ้มใหญ่. (2534). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการจราจรในเขตเทศบาลเมืองนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีววิทยา และงานยุติธรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2536). *องค์การรับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชา เพ็งพลอย, พ.ด.ท. (2545). *ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์การค้าต่างประเทศแหลมฉบัง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- พิเชษฐ์ เดชอุดมศิริ. (2541). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ ศึกษากรณี: สาขาวิชาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เพ็ญสุข มสุภรัตน์. (2545). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หักต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็ก จังหวัดราชบุรี. ราชบุรี: โรงพยาบาลแม่และเด็ก ราชบุรี.*
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักประกันสังคม.*
- เรืองเวทย์ แสงรัตนา. (2522). *ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราเพิ่มประชากรของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระพัฒน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

- วุฒิชัย โสมานุตร. (2536). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการบริหารศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศรันย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวิชายะลา*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย ขาวะประภาส. (2545). *คู่มือดำเนินการเพื่อของรองรับมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1107: ระบบการบริการภาคเอกชน (P.S.O. 1107)*. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย
- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2545). *การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สหภาพสื่อและการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมยศ นาวิการ. (2534). *การบริหารองค์กรหรือหน่วยงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สาธิต อินตา, ร.ต.อ. (2546). *ความคิดเห็นของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ขณะขับจักรยานพาหนะต่อการเกิดอุบัติเหตุศึกษากรณี: ในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต*. กรุงเทพฯ.
- สุจิตา เหมเวช. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาวิชาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุจิตา เผือกพิพัฒน์. (2545). *ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะองแรงงานในพื้นที่และแรงงานนอกพื้นที่ ในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุภชัย กามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
พัฒนาสังคม, คณะสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อม ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะ, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2519). *สังคมวิทยาประยุกต์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Yamane, Taro. (1970). *Atatistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ของพนักงาน
เทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ ประเภท
ผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่าง ที่เป็นคำตอบที่ถูกต้องสำหรับท่านเพียงข้อ
เดียวเท่านั้น

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ น้อยกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51- 60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

ชั้นประถม มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่น ๆ (ระบุ).....

5 ประเภทผู้รับบริการ

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)					
ประเด็น / ข้อความ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม					
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล ในลักษณะที่แตกต่างกัน					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ					
5) การได้รับสวัสดิการเป็นไปอย่างทั่วถึงและครอบคลุม					
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบกระจายให้ผู้รับบริการทุก ประเภทสามารถใช้บริการได้					
7) การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
2. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา					
1) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ					
3) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ได้ทันใจ					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้รับบริการ					
5) ผู้รับบริการคุ้นเคยและรู้จักสถานที่รับบริการเป็นอย่างดี					
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องเหมาะสม					
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่ทำให้ผู้รับบริการอยู่ที่ หน่วยงาน/สถานที่บริการ นานเกินไป					
8) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลาที่มารับบริการ					
9) เจ้าหน้าที่มีช่องทางการบริการ ให้เลือกหลายทาง					
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ					
1) สถานที่ให้บริการมีความกว้างสะดวกและเพียงพอ					
2) จำนวนของเจ้าหน้าที่ มีมากพอสำหรับการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่เตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะบริการเสมอ					
4) ช่วง วัน เวลา การให้บริการมีความเหมาะสม					
5) มีการติดตามสอบถามจากเจ้าหน้าที่หลังจากให้บริการ ตามสถานที่ที่กำหนดเมื่อผู้รับบริการ ไม่มาตามที่นัดหมาย					

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ (โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)					
ประเด็น / ข้อความ	คุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบไม่ติดขัดหรือหยุดชะงัก					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จสิ้นกระบวนการ					
3) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา					
4) เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา					
5) เจ้าหน้าที่มีการติดตามตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการเป็นประจำ					
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1) ท่านได้รับบริการอย่างคุ้มค่าทุกครั้งที่มีรับบริการ					
2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
3) เจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ					
4) เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ					
5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลให้ท่านรู้สึกมีคุณค่าและความสุข					
6) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้รับบริการ					
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเคารพสิทธิมนุษยชนและยึดมั่นในความสุจริต					
8) การให้บริการของเจ้าหน้าที่มุ่งเน้นให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้รับบริการดีขึ้น					
9) เจ้าหน้าที่ได้สร้างบรรยากาศของหน่วยงาน/สถานที่บริการให้น่ารื่นรมย์อยู่เสมอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

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

2. ด้านการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วทันต่อเวลา

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

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

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

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

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

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

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

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม