



คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

เชอร์รี่ อัจฉิยัง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี



เชอริ์ อัจฉิ๊งง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

PUBLIC SERVICE QUALITY OF KHAO CHI CHAN SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
NA JOMTIEN SUBDISTRICT, SATTAHIP DISTRICT, CHON BURI PROVINCE



CHERRY ARTYINGYONG

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

BURAPHA UNIVERSITY

2024

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ เซอริ์ อาจยิ่งยง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระยุทธ พรพจน์ธนมาศ)

กรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

กรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ)

.....
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

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

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเอี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

65920365: สาขาวิชา: -; รป.ม. (-)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

เชอร์รี่ อายอิงยง : คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี . (PUBLIC SERVICE QUALITY OF KHAO CHI CHAN SUBDISTRICT MUNICIPALITY, NA JOMTIEN SUBDISTRICT, SATTAHIP DISTRICT, CHON BURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ ปี พ.ศ. 2567.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ และส่วนที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (Walk-in client) จำนวน 166 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การเปรียบเทียบความแตกต่าง (Paired Samples t-Test) และการวิเคราะห์การจำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis: MCA)

ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($t = 1.29$, $Sig = 0.19$) ดังนั้น เมื่อมีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 4.49) ซึ่งเท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย = 4.46) นั่นคือ การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ และผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ส่วนที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

65920365: MAJOR: -, M.P.A. (-)

KEYWORDS: Public service quality, Khao Chi Chan Subdistrict Municipality

CHERRY ARTYINGYONG : PUBLIC SERVICE QUALITY OF KHAO CHI
CHAN SUBDISTRICT MUNICIPALITY, NA JOMTIEN SUBDISTRICT, SATTAHIP
DISTRICT, CHON BURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: CHAKCHAI
SUEPRASERTSITTHI, Ph.D. 2024.

This research aimed to study the opinions of service recipients on the public service quality of Khao Chi Chan Subdistrict Municipality and to compare the public service quality of Khao Chi Chan Subdistrict Municipality according to the opinions of service recipients, classified by gender, age, education level, marital status, occupation, income, service rates, public relations of service agencies, and service agencies. The sample group in the research was 166 people who received services at the Khao Chi Chan Subdistrict Municipality Office (Walk-in clients). A questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were descriptive statistics, namely frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, namely Paired Samples t-Test and Multiple Classification Analysis (MCA)

The research results found that the overall quality of public service of Khao Chi Chan Subdistrict Municipality has quality of service. The Paired Samples t-Test statistics found no difference ($t = 1.29$, $Sig = 0.19$). Therefore, when the Sig value is greater than .05, it means that the average actual perception of the service received is 4.49, equal to the average expectation of the service received is 4.46 the service quality provided by the Khao Chi Chan Subdistrict Municipality has been evaluated based on the opinions of service recipients. A comparative analysis of public service quality perceptions among the residents using the services of Khao Chi Chan Subdistrict Municipality reveals that the quality of service perceptions differs significantly across various service agencies, with a statistical significance at the .01 level.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งสำเร็จลงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระยุทธ พรพจน์ธนาศ ซึ่งเป็นประธานกรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ กรรมการสอบ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์งานวิจัยฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบและให้คำแนะนำในการแก้ไขเครื่องมือวิจัยให้มีคุณภาพ

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว เพื่อน พี่น้อง และผู้ที่อยู่เคียงข้างทุกคนที่คอยให้กำลังใจสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องแสดงความกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

เชอรี์ อัจฉิยังยง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	23
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	39
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	47
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	59

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	78
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	85
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	85
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	88
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	89
การเก็บรวบรวมข้อมูล	89
การวิเคราะห์ข้อมูล	90
บทที่ 4 ผลการวิจัย	92
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	92
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ระหว่าง ระดับการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับกับความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ	95
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์	112
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	118
สรุปผลการวิจัย	118
อภิปรายผล	121
ข้อเสนอแนะ	128
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	135
ภาคผนวก ก กรอบแนวคิดในการวิจัย	136
ภาคผนวก ข การพิจารณาเครื่องมือการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	162
ภาคผนวก ค ค่า Reliability ของแบบสอบถาม	175
ภาคผนวก ง ผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย	177
ภาคผนวก จ เครื่องมือสำหรับการวิจัย	179



สารบัญตาราง

หน้า

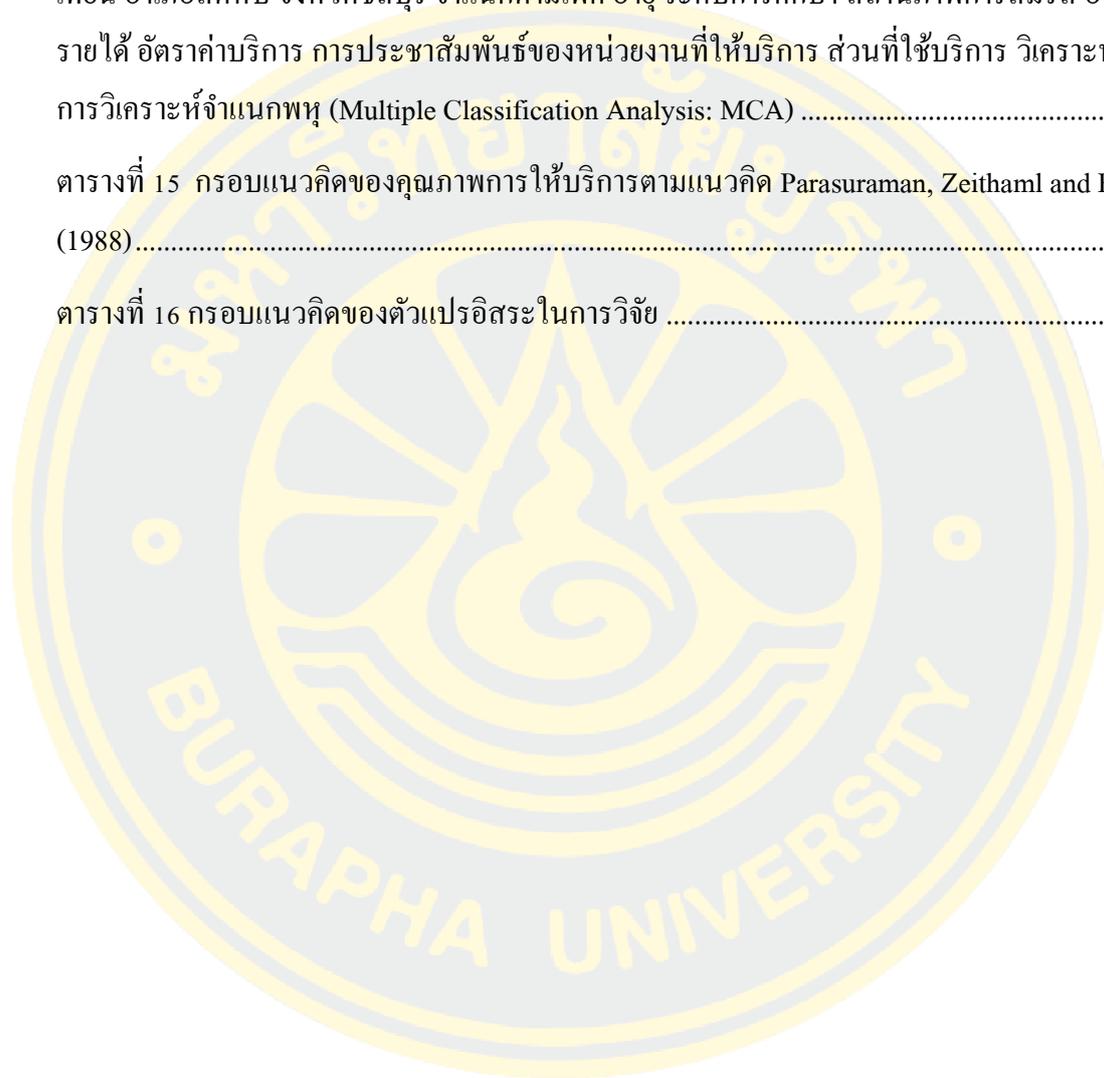
ตารางที่ 1 จำนวนประชาชนผู้รับบริการ และอัตราส่วนระหว่างบุคลากรต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามฝ่ายงานของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4
ตารางที่ 2 มาตรฐานการบริการตามลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นทางการเป็นนามธรรมของ สมิต สัทนุกร (2550)	29
ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)	87
ตารางที่ 4 หลักเกณฑ์การให้คะแนนความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการรับรู้จริงของ คุณภาพการให้บริการ	88
ตารางที่ 5 เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการและความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการ	91
ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	92
ตารางที่ 7 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	96
ตารางที่ 8 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	98
ตารางที่ 9 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	102
ตารางที่ 10 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	104
ตารางที่ 11 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจผู้รับบริการ	108
ตารางที่ 12 ภาพรวมคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	111

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
เขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี112

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอม
เทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ
รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ วิเคราะห์ด้วย
การวิเคราะห์จำแนกหมู่ (Multiple Classification Analysis: MCA)114

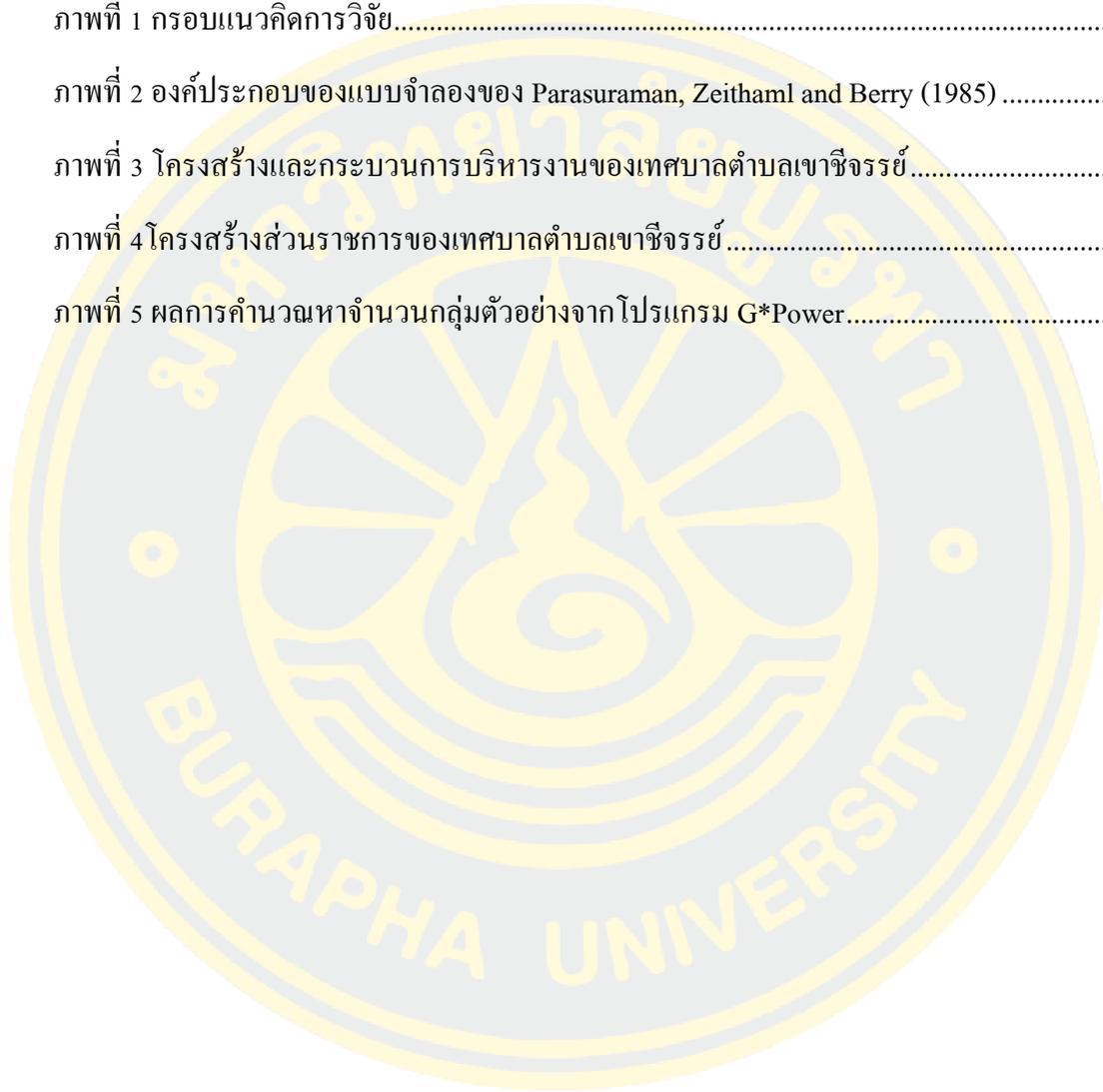
ตารางที่ 15 กรอบแนวคิดของคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด Parasuraman, Zeithaml and Berry
(1988).....137

ตารางที่ 16 กรอบแนวคิดของตัวแปรอิสระในการวิจัย159



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
ภาพที่ 2 องค์ประกอบของแบบจำลองของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)	31
ภาพที่ 3 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์.....	67
ภาพที่ 4 โครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์	67
ภาพที่ 5 ผลการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากโปรแกรม G*Power.....	86



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญไทย พ.ศ. 2560 หมวด 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามกฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรศส. และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบและต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวท้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการท้องถิ่นด้วยการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือ รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครองและการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

ดังนั้น การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร แห่งพระราชบัญญัติ

กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ก) ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เป็นต้น ข) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น การบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น เป็นต้น ค) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น เป็นต้น ง) ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและให้อิสระในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานต่างๆ ตามภารกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและการบริหารท้องถิ่นโดยการเลือกผู้นำเข้ามาบริหารท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมนี้ยังเป็นรากฐาน ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองและเกิดความรู้สึกรับผิดชอบอีกด้วย ดังนั้น การปกครองในรูปแบบเทศบาลจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐต้องกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ เช่น พัฒนาการคมนาคม การบริการด้านการศึกษา และให้บริการด้านสวัสดิการสังคม เป็นต้น ทั้งนี้ท้องถิ่นจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการเพื่อกำหนดดำเนินการตามกิจกรรมนั้น ให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีอิสระในการกำหนดกฎและข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด รวมทั้งการให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐ

เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง สำนักงานตั้งอยู่ที่ 99/9 หมู่ที่ 6 ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ 26.70 ตารางกิโลเมตร มีชุมชนทั้งสิ้น 6 ชุมชน ประชากรในเขตเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ทั้งสิ้น 8,727 คน แยกเป็น ชาย 4,161 คน

หญิง 4,566 คน มีบ้านเรือน 6,240 หลังคาเรือน (งานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ณ 21 กรกฎาคม 2566) เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งนี้เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีบทบาทอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวาง โดยมีเพียงจะมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังคงขยายบทบาทหน้าที่ออกไปรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น รวมทั้งเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาคมท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย เทศบาลมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น เพื่อให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึง มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีการให้บริการประชาชนหลายด้าน เช่น งานด้านคลัง งานด้านช่าง งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานทะเบียนและบัตรประชาชน งานบริหารการศึกษา งานสวัสดิการและสังคม งานบริการสาธารณสุข เป็นต้น เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชนในทุกๆ ด้าน โดยเน้นคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่เนื่องจากผู้วิจัยได้สอบถามผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ในเบื้องต้น พบว่า เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเป็นการแยกเก็บ โดยไม่มีศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูล จึงทำให้องค์กรยังไม่เห็นคุณภาพการให้บริการว่าในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ใด ทำให้เทศบาลไม่สามารถวัดและปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และประกอบกับมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการดังแสดงในตารางที่ 1 เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ ในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนประชาชนผู้รับบริการ และอัตราส่วนระหว่างบุคลากรต่อประชาชนผู้รับบริการ
จำแนกตามฝ่ายงานของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	ส่วนราชการ	จำนวน บุคลากร (คน)	จำนวน	อัตราส่วนระหว่าง
			ประชาชน ผู้รับบริการ / ⁶ (คน)	ประชาชน ผู้ใช้บริการกับ บุคลากร 1 คน
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (4)/(3)
1	สำนักปลัด / ¹	3	357	119
2	กองคลัง / ²	4	1,883	470.75
3	กองช่าง/ ³	2	75	37.5
4	กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม/ ⁴	1	88	88
5	กองสวัสดิการและสังคม/ ⁵	2	163	81.5
รวม		12	2,566	213.83

แหล่งที่มาของข้อมูล : /¹ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

/² กองคลังเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

/³ กองช่างเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

/⁴ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ข้อมูล ณ
วันที่ 30 กันยายน 2566

/⁵ กองสวัสดิการและสังคมเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ข้อมูล ณ วันที่ 30
กันยายน 2566

/⁶ จำนวนประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบล
เขาชีจรรย์ รวบรวมระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (เดือนตุลาคม 2565 - เดือนกันยายน 2566)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลเขาชีจรรย์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml
and Berry (1988) มาใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและเป็นข้อมูลในการนำเสนอคณะผู้บริหาร สำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของ เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แตกต่างกันอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย อีกทั้งตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้อ้างอิงจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เพศ: สิริภทธรสร เรื่องศิลป์ (2558), ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559), พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559), ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)
2. อายุ: เสาวนีย์ พวงยอด (2557), พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559), สรัญญา เกิดลาภ (2559), ฌัฐวุฒิ รักษาสกุล (2561), ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)
3. ระดับการศึกษา: เสาวนีย์ พวงยอด (2557), สิริภทธรสร เรื่องศิลป์ (2558), สรัญญา เกิดลาภ (2559), ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)
4. สถานภาพการสมรส: ฌัฐวุฒิ รักษาสกุล (2561)
5. อาชีพ: เสาวนีย์ พวงยอด (2557), สรัญญา เกิดลาภ (2559), ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)
6. รายได้: ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559), นพมาศ สุทันตกุล (2559), สรัญญา เกิดลาภ (2559), ปิยัญฐ์ จันท์เกิด (2560), ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)
7. อัตราค่าบริการ: Parasuraman Zeithaml and Berry (1985)
8. การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ: James and Fitzsimmons (2001)
9. ส่วนที่ใช้บริการ: สรัญญา เกิดลาภ (2559)

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัย

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
2. ทราบถึงความแตกต่างของการให้บริการประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ
3. นำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพการสมรส
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้

1.1.2 การให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

- 1) อัตราค่าบริการ
- 2) การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) ส่วนที่ใช้บริการ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ประกอบด้วย

- 1.2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 1.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 1.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 1.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 1.2.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จำนวน 2,566 คน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (ข้อมูลของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม 2566 – 30 กันยายน 2567 โดยคาดการณ์ว่าจะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ในช่วงวันที่ 1-30 มิถุนายน 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การกิจของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ที่ต้องจัดทำเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์โดยส่วนรวม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานในด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม โดยเท่าเทียมกันให้ประชาชนเกิดความผาสุก

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้สูงเกินกว่าความคาดหวังและตรงกับความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ เกิดความประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งยังบอกต่อไปยังผู้ให้บริการคนอื่น ๆ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์มีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ เป็นต้น วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยการติดป้ายบอกชื่อห้องหรือแสดงสัญลักษณ์ไว้อย่างชัดเจน มีที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามารับบริการ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์มีความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ให้บริการด้วยความห่วงใย และให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ มีมาตรการสร้างแรงจูงใจในการให้บริการ เช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์รับฟังข้อร้องเรียนอย่างตั้งใจและหาทางแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมครบถ้วนไม่มีข้อผิดพลาด ระยะเวลาที่ให้บริการเหมาะสมตรงตามเวลา มีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการดี เช่น ปากกา กระดาษ เป็นต้น มีคุณภาพ แบบฟอร์มที่ใช้ในการให้บริการความชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจง่าย สถานที่ให้บริการที่สะดวก สะอาด ปลอดภัย เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มกำลัง ทำให้รู้สึกประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และมีการสรุปผลการให้บริการเพื่อรายงานให้ผู้รับบริการทราบ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์แจ้งระยะเวลาหรือลำดับการรอคอยให้ทราบ มีความพร้อมในการให้บริการ แสดงท่าทีต้อนรับ ยินดี

ให้บริการ เสนอความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ อธิบายขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ดำเนินการตามคำร้องขออย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพแสดงความมั่นใจ และความเป็นมืออาชีพเมื่อให้บริการ สามารถอธิบายรายละเอียดตอบคำถามเกี่ยวกับการบริการได้ ครบถ้วนและถูกต้อง

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้ ความสนใจและฟังอย่างตั้งใจ มารยาทแสดงออกมาในขณะที่ให้บริการสุภาพ มีความเป็นมิตร แสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจ ปลอดภัย ในการมารับบริการ พุดจาสุภาพ อ่อนหวาน และ เรียบร้อย มีความรู้ความสามารถพร้อมแก้ไขปัญหา ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่ต้องการตั้งแต่ ครั้งแรกที่รับบริการเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีการวางแผนเพื่อรองรับเกี่ยวกับการให้บริการใหม่ๆ เช่น สํารวจและจัดฐานข้อมูลของผู้รับบริการ จัดประชุมหรืออบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้รับบริการ เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการในด้านต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ บริการ ด้วยความเอาใจใส่ มีเวลาทำการสะดวกต่อการมาใช้บริการ มีนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่มุ่งเน้น การให้บริการเป็นหัวใจสำคัญเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ เข้าใจความต้องการและให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์มีความเชี่ยวชาญสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างให้บริการ ได้ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของผู้รับบริการการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน เช่น สามารถตรวจสอบค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาต เบื้องต้นได้ ระบบ การรับชำระค่าบริการที่ทันสมัย มีช่องทางสำหรับส่งหลักฐานการชำระค่าบริการ เป็นต้น

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่องาน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย กับการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (Walk-in client) ซึ่งไม่ใช่บุคลากรของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

เพศ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ผู้รับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ โดยจำแนกดังนี้ เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุเต็มปีของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบล เขาชีจรรย์

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงาน เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ โดยจำแนกออกเป็น 7 ช่วง ดังนี้ 1) ไม่ได้ศึกษา 2) ประถมศึกษา 3) มัธยมศึกษาตอนต้น 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. 5) อนุปริญญา / ปวส. 6) ปริญญาตรี 7) สูงกว่า ปริญญาตรี

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ โดยจำแนกออกเป็น 4 ประเภท 1) โสด 2) สมรส 3) หย่าร้าง 4) หม้าย/แยกกันอยู่

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ โดยจำแนกออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้ 1) ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน 2) ธุรกิจส่วนตัว 3) รับจ้าง 4) พนักงานบริษัท 5) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 6) นักเรียน/นักศึกษา 7) อื่น ๆ

รายได้ หมายถึง รายได้ต่อเดือนของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ โดยจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2) 10,001 – 20,000 บาท 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) 30,001 บาท ขึ้นไป

อัตราค่าบริการ หมายถึง ราคาที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์กำหนดไว้สำหรับการให้บริการ โดยจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1) ไม่มีค่าบริการ 2) ไม่มีค่าบริการ (ค่าบริการเหมาะสมค่าบริการถูกกว่าความเป็นจริง ค่าบริการสูง/แพงกว่าความเป็นจริง)

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ หมายถึง ช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ โดยจำแนกเป็น 4 ช่องทาง ดังนี้ 1) ป้ายประชาสัมพันธ์ 2) แผ่นพับ/โบว์ชัวร์ 3) เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ 4) อื่น ๆ

ส่วนที่ให้บริการ หมายถึง หน่วยรับบริการย่อยของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ โดยจำแนกเป็น 6 กองราชการ ดังนี้ 1) สำนักปลัด 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) กองสวัสดิการและสังคม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

- 1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ
- 1.2 หลักการจัดการบริการสาธารณะของส่วนราชการ
- 1.3 องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ
- 1.4 รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะ
- 1.5 แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 1.6 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- 2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 หลักการให้บริการและการให้บริการที่ดี
- 2.3 มาตรฐานการบริการ
- 2.4 การวัดคุณภาพการบริการ
- 2.5 วิธีประเมินคุณภาพในการให้บริการ
- 2.6 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

3.1 ทฤษฎีข้อกำหนดที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพของบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985;1988)

3.2 ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับคุณภาพการให้บริการ

3.3 ทฤษฎีการบริหารและพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ James and Fitzsimmons (2001)

3.4 ทฤษฎีการบริหารคุณภาพโดยรวม TQM ของ Philip B. Crosby (1979)

3.5 ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพการบริการ ของ Gronroos (1990)

3.6 ทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ ของ Millet (1954)

3.7 ทฤษฎีการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ของ Steve and Cook (1995)

4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

- 4.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.2 ความสำคัญและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.3 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.4 องค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.5 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
- 4.6 การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance

Assessment: LPA) ประจำปี 2567

5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

- 5.1 ประวัติและความเป็นมาของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
- 5.2 ลักษณะทางกายภาพของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
- 5.3 โครงสร้างพื้นฐานภายในเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
- 5.4 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
- 5.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
- 5.6 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
- 5.7 การให้บริการแก่ประชาชนเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

เมื่อพิจารณาถึงองค์การที่มีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นว่าองค์การส่วนใหญ่จะเป็นองค์การของรัฐหรือเกี่ยวข้องกับรัฐ เพราะประโยชน์สาธารณะจัดเป็นประโยชน์ของส่วนรวมซึ่งเป็นการรับผิดชอบโดยตรงของรัฐ ดังนั้นองค์การภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการบริหารกิจกรรมสาธารณะเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่รัฐได้กำหนดไว้ซึ่งกิจกรรมสาธารณะของรัฐที่สำคัญคือการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินงานในกิจกรรมการให้บริการต่างๆ เพื่อส่งมอบการบริการเหล่านั้นเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของประชาชนซึ่งมีมากและมีความต้องการที่หลากหลาย

Verma (1986) มองว่าการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ก็จะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า(Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) ด้วยทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้และการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใดซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

นักวิชาการที่สำคัญอีกท่านหนึ่ง คือ Caiden (1982, p.128) ได้ตั้งข้อสังเกต พบว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบต่อในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆ หรือทำด้วยตนเองหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในรูปของการให้บริการร่วมโดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ผสมผสานระหว่าง 5 รูปแบบคือ หน่วยงานอาสาสมัครใช้กลไกตลาด ผู้ผลิตจากภายนอกหน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจการทำสัญญากับหน่วยงานเอกชนและการใช้หน่วยงานกลางภายนอก

หลักแนวคิดของนักวิชาการดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะ หมายถึงการที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมโดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรมช่องทางการให้บริการผลผลิตหรือตัวบริการและผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

นอกจากนี้ในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมองระบบการให้บริการสาธารณะในฐานะที่เป็นระบบเปิดด้วยโดยมองว่ามีสภาพแวดล้อมภายนอกที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะเช่นสภาพเศรษฐกิจสังคมการเมืองเทคโนโลยีและจากทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาล้วนเข้ามามีผลกระทบต่อการให้บริการอยู่เสมอตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเช่นการเปิดการค้าเสรีทำให้เอกชนเรียกร้องให้ภาครัฐรับการให้บริการให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วลดเงื่อนไขทางกฎหมายต่าง ๆ ลงไป เป็นต้น หรือการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ต้องมีการนำวิธีการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) มาใช้เพิ่มมากขึ้นด้วยเหตุนี้จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบที่ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในระบบของการให้บริการรวมถึงมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารขององค์กร

ภาครัฐจะต้องส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนได้ตรงกับความจำเป็นและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

หลักการจัดการบริการสาธารณะของส่วนราชการ

Charles (1989, p.19) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

William Greenwood (1995, pp.80 - 81) กล่าวว่า การกำหนดเป้าหมายของการบริการสาธารณะ เป็นคำนิยามแรกที่ยึดถือไว้เสมอพร้อมกับต้องมีหลักการ ให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการตรงต่อเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยภาครัฐถือว่าไม่มีสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

กุลชน ชนาพงศธร (2545, หน้า 20 - 21) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักการความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติงานสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การให้บริการและการให้บริการสาธารณะว่าควรมีหลักการในการให้บริการที่ดี (กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล, 2545) ดังนี้

1. ให้บริการสอดคล้องกับความต้องการผู้มารับบริการ
2. ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. ให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม
4. ให้บริการด้วยความประหยัด
5. ให้บริการอย่างสะดวก

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2546, หน้า 35) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณาแล้วจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการและการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัด คือ การมอง

ว่าผู้รับบริการจะมีผลกระทบถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจซึ่งอาจจะสามารถจัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, หน้า 35-45) กล่าวว่า กิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะนี้ประกอบด้วยดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาคเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้นรัฐมิได้มุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชนดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลาง ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผลในการดำเนินการระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือการผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงานความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมายการเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความรับผิดชอบการร่วมมือกันความไว้วางใจกันการ บูรณาการการคิดเป็นองค์รวม

กล่าวโดยสรุป การบริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ คือ สถานที่ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆบุคคลผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเสมอภาค ยุติธรรมตรงต่อเวลา มีความต่อเนื่อง ความสม่ำเสมอการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการ

องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ จะเป็นการจัดทำตามภารกิจของรัฐเพื่อมีเป้าหมายสูงสุดคือ ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความปลอดภัย สะดวกสบาย มีความร่มเย็นเป็นสุขฯ จะเห็นได้ว่าการบริการสาธารณะในปัจจุบันจะมีขอบเขตของกิจกรรมที่กว้างขวางและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่ง Suchitra Punyaratabandhu (1986, pp.104-105) ได้รวบรวมลักษณะของการบริการสาธารณะจากนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guterie S. Birkhead (1977, p.988) มองว่า การให้บริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) คือกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

นอกจากลักษณะดังกล่าวแล้ว Jame S. McCullough (1983) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Resilience) ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากลักษณะและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการรวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนักถึงคุณค่านั้นไว้ในจิตใจ

สุชาติ จันทร์น้อย (2543) เห็นว่าการบริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้า หรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิต หรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การบริการสาธารณะ จะเป็นการจัดทำตามภารกิจของรัฐเพื่อมีเป้าหมายสูงสุดคือประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความร่มเย็นเป็นสุข จะเห็นได้ว่าการบริการสาธารณะในปัจจุบันจะมีขอบเขตของกิจกรรมที่กว้างขวางและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โดยมี 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) การบริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Resilience) ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการโดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการ

รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 นั้นจะเห็นได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่มีขอบเขตกว้างขวางกว่าเดิมและในมาตรา 30 กำหนดให้มีการถ่ายโอนงานบริการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการเข้าชั้นระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลภารกิจทั้งหมดนี้ต้องถ่ายโอนภายใน 4 ปี (พ.ศ. 2544-2547) และอาจให้แตกต่างกันได้แต่ไม่เกิน 10 ปี (พ.ศ. 2553) ดังกล่าวแล้วข้างต้นว่า จะมีภารกิจในหลายรูปแบบที่รัฐถ่ายโอนให้ท้องถิ่นดำเนินการซึ่งรูปแบบการมอบหมายภารกิจหรือบริการสาธารณะมีรูปแบบอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเองเมื่อรัฐบาลหรือส่วนราชการยุติบทบาทการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตและการจัดโครงสร้างพื้นฐานและถ่ายโอนหรือส่งมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองซึ่งสามารถดำเนินการได้ใน 3 รูปแบบ ได้แก่

1.1 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับมอบแล้วไม่ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือเทศบาลเมื่อรับโอนภารกิจต่าง ๆ แล้วสามารถบริหารจัดการด้วยตนเองภายใต้ความสามารถของตนเอง

1.2 ภารกิจที่ต้องร่วมกันดำเนินการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเนื่องจากมีภารกิจบางประการอาจต้องคำนึงถึงความร่วมมือ ดังนั้น ภารกิจบางอย่างต้องมีลักษณะการทำงาน

ร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเดียวกัน หรือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างประเภทกัน

1.3 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการมอบหมายหรือจัดซื้อจัดจ้างให้เอกชนดำเนินการแทนได้

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานราชการร่วมกันดำเนินการในการดำเนินการบริการสาธารณะบางภารกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนเช่นการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่โดยท้องถิ่นอาจจะเป็นผู้ดำเนินการหลักในการดำเนินกิจการสาธารณะบางภารกิจแต่อีกหลายภารกิจยังคงอยู่ภายใต้การกำกับหรือการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานของส่วนราชการ

3. ภารกิจที่รัฐไม่ได้ถ่ายโอนไปแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ ภารกิจบางประการไม่ได้มีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษาสูงกว่า การศึกษาขั้นพื้นฐานแต่ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดต้องการจัดการศึกษาดังกล่าวก็สามารถดำเนินการได้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาอยู่แล้วแต่ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การพิจารณามาตรฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้กำหนด ดังนั้นในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทยซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมมั่น ต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนา การกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

จากความหมายของรูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ รัฐถ่ายโอนให้ท้องถิ่นดำเนินการซึ่งรูปแบบการมอบหมายภารกิจหรือบริการสาธารณะมีรูปแบบอยู่ 3 รูปแบบ 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเองเมื่อรัฐบาลหรือส่วนราชการยุติบทบาทการให้บริการสาธารณะ 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานราชการร่วมกันดำเนินการ 3) ภารกิจที่รัฐไม่ได้ถ่ายโอนไปแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้

แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดใหม่เกี่ยวกับบริการสาธารณะพออธิบายโดยสังเขป เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2558) ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีรูปแบบที่สำคัญคือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ที่ให้บริการ กับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพถ่าย ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

รูปแบบที่ 2 การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ

รูปแบบที่ 3 การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นได้อย่างน้อย 3 รูปแบบ ดังนี้

1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะ ในบางส่วนของ การให้บริการ

2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract out)

3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

4. แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management-CRM) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กร กับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่า ให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไปการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

- 1) เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
- 2) ทุกครั้งที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย
- 3) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและคิดว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (Wonderful experiences)
- 4) เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการกล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลัก สำคัญเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกภักดีหรือประทับใจตลอดไป

หลักการที่สำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์,2558) คือ

1. ใช้ความรู้ที่องค์การมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์
2. ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (Value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (Loyalty) แก่องค์กรมากขึ้น
3. ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันจะต้องมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน
4. เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (Happy)
5. เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (Inside out) มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะพออธิบายโดยสังเขปดังต่อไปนี้ 1. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น 2. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพถ่าย 3. แนวคิดการให้บริการ

แบบเครือข่ายหรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะบางส่วนของบริการ หรือมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล (2545) ได้สรุปเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่า คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชน โดยยึดหลักความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

สุชาติ จันทร์น้อย (2545) ได้สรุปเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่า คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ

กล่าวโดยสรุป เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยเน้นประเด็นหลักเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ เกิดความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการ เปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น เป็นลำดับในปัจจุบัน (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2557) ทั้งนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, p.42) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรที่ได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังได้กล่าวอีกว่าคุณภาพบริการเป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับ เหตุผลคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อมั่น และทัศนคติของผู้ประเมิน

Crosby (1988, p15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Gronroos (1990, p17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เมื่อมีการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินการให้บริการของหน่วยงานนั่นเอง

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการจะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Zineldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Wisher and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

ในทัศนะของนักวิชาการไทย เช่น วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี คำว่า “บริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ” หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่ดีเกิดความต้องการผู้รับบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจคุ้มค่าแก่การตัดสินใจรวมทั้งคุ้มค่าเงิน

ชัชวาล ทัดสีวัช (2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของหน่วยงานให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของหน่วยงานให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ ตลอดจนนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

หลักการให้บริการและการให้บริการที่ดี

หลักการให้บริการ มีข้อคำนึง (กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่, 2552) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้วางใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ "คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น" เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อหน้าผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำ ให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

- 1.6 มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้
 - 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 2.3 มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
 - 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
 - 2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
 - 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการ คือ การบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติอย่างถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้อง บริการด้วยความรวดเร็ว บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ในทางบวกชื่นชม ผู้ให้บริการและหน่วยงาน ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสีย ผู้รับบริการมีทัศนคติในทางลบรังเกียจผู้ให้บริการ เสื่อมศรัทธาต่อองค์กร และบอกต่อผู้อื่นในทางไม่ดี

ลักษณะของการบริการที่ดี ภัทรวุฒิ อุตทริยะ (2544) กล่าวคือ หน่วยงานหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
2. ผู้รับบริการถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด

3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น สบายใจจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้นๆ

ณรงค์ชัย เบ็งกิริระ (2549, หน้า 35) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพ ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนการบริการที่ดี จึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นใจในการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการที่ดี คือ ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยความรวดเร็ว ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนบริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นใจในการให้บริการ

มาตรฐานการบริการ

สมิต สัจฉกร (2550) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติมาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐานการที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการจะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วย

เปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีกหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมอาจจะกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

ตารางที่ 2 มาตรฐานการบริการตามลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นนามธรรมของ สมิต ลัทธนคร (2550)

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและห่มล้า 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสบนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมทั่วถึง 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหน้อยหน้าเขินชา 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจ ได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

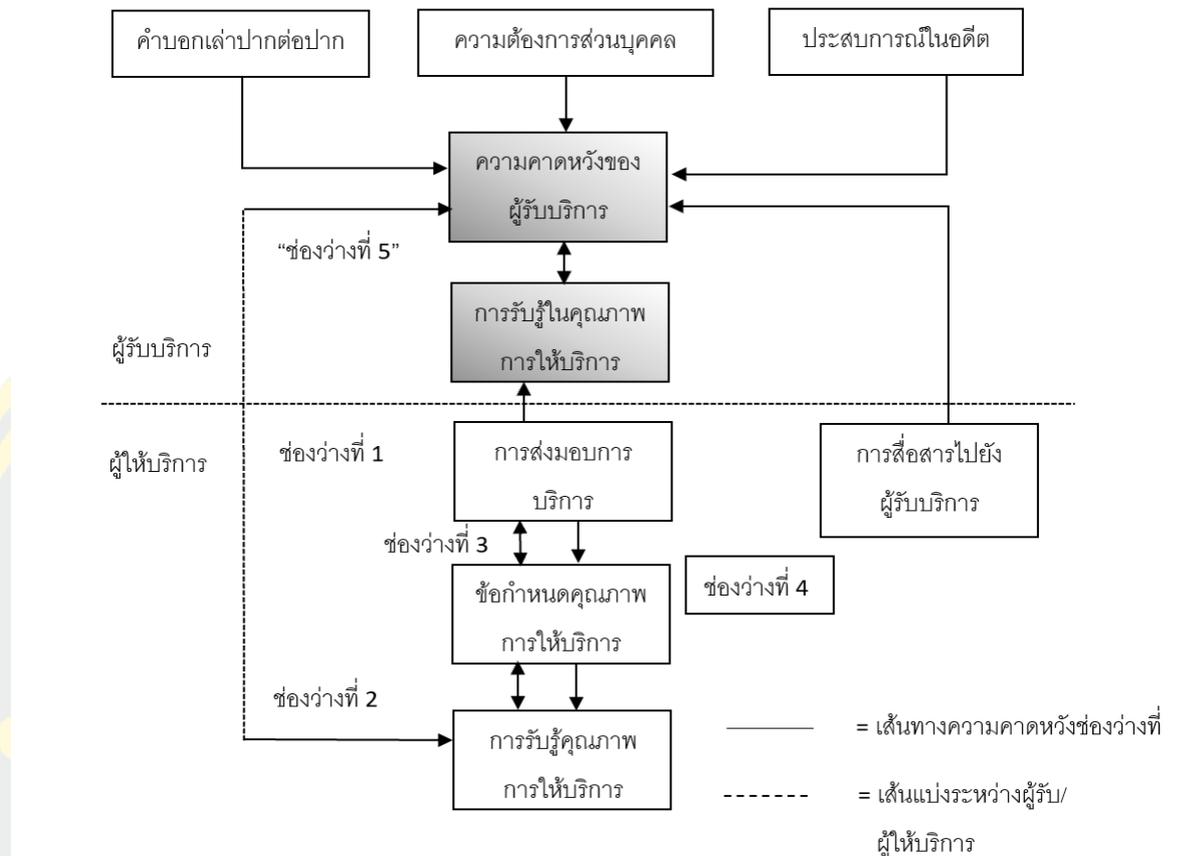
งาน	มาตรฐาน
	6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิด ความยุ่งยากเสียหาย 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและ ปริมาณอย่างครบถ้วน

การวัดคุณภาพการบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในการบริการขององค์กรต่างๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากการความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้บริการมีแนวโน้มในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ดี ทำให้ผู้รับบริการไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการสิ่งที่คาดหวัง (Desirable Condition) สิ่งที่ได้คาดว่าจะได้รับ (Perceived Condition) ไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป

จากสาเหตุดังกล่าว Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มารับบริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า "แบบจำลองช่องว่าง" (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้



หมายเหตุ : หมายถึง ช่องว่างของคุณภาพการบริการในการศึกษารั้งนี้
ภาพที่ 2 องค์ประกอบของแบบจำลองของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

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

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานขององค์กร

1.3 สายการบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูงทำให้ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้น ไม่มีคุณค่า

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

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันผู้รับบริการได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

2.4 ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของผู้รับบริการ และความคาดหวัง

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

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริการหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก

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

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้รับบริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และบริการที่ได้รับจริง

กล่าวโดยสรุป ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 5 ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของผู้รับบริการทั้งในแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการและการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและการบริการที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับ

(Expected Service - Perceived Service gap : E-P) นั่นคือ การศึกษา “ช่องว่างที่ 5” ของคุณภาพการบริการตามแบบจำลองช่องว่างในภาพที่ 1

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

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

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น การให้บริการ โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์กร

1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

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

2.1 องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้

2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาองค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา

2.3 องค์กรได้ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม

2.4 องค์กรได้ให้บริการตรงตามเวลา

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

3.1 เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด

3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันเวลาที่

3.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

3.4 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะตอบสนองต่อการร้องขอของผู้รับบริการ

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

4.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจของผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลผู้มารับบริการ รวมถึงดูแลทรัพย์สินของผู้มารับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง ความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

4.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการ

4.3.2 ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3.3 เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการ

4.3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่การ ให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ ใช้ในการประเมิน ได้แก่

5.1 องค์การให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 องค์การเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ

5.3 เจ้าหน้าที่ขององค์การให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.4 องค์การยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

วิธีประเมินคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพให้บริการ การบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภค แต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้

ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีพอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังทำให้ผู้รับบริการประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำไปด้วย (กมลมาศ ผือโย, 2553) แสดงแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่า สิ่งที่ดีคาดหวัง (Desirable condition) ในขณะที่สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ รวมเรียกว่า สิ่งที่ได้รับ (Perceived condition) โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ การประเมินคุณภาพการบริการจะประเมินจากความรับรู้ของผู้บริโภค โดยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับการบริการนั้น ๆ กับการบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค

Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการได้ใช้ปัจจัยต่างๆ ในการประเมินคุณภาพการบริการรวม 11 ปัจจัย ดังนี้

1. ความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กร
3. ความสามารถ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เป็นต้น
4. ความสุภาพ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีกิริยาและวาจาสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทงดงาม ให้ความเป็นมิตรและนับถือในตัวผู้รับบริการ
5. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความซื่อสัตย์และความเชื่อถือได้ขององค์กรรวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีความรอบคอบ มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น
6. ความคงเส้นคงวา หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน และแม่นยำ เช่น สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับผู้รับบริการ เป็นต้น
7. การตอบสนองที่รวดเร็ว หมายถึง ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการได้ทันทีทันใด ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทำงานได้รวดเร็ว เป็นต้น

8. ความปลอดภัย หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับในการให้บริการ มีระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ ตลอดจนข้อมูลของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก หมายถึง ลักษณะที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอกของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการรวมถึงสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสมโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ สวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความสวยงาม ชัดเจน น่าอ่าน เป็นต้น

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การพยายามรู้จักและทำความเข้าใจผู้รับบริการบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดต่างๆ ของผู้รับบริการ การเพิ่มบริการตามความจำเป็น เป็นต้น

11. อัตราค่าบริการ หมายถึง ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เรียกเก็บจากผู้รับบริการซึ่งแต่ละกิจกรรมอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม แต่ในกรณีที่เป็นบริการที่เหมือนกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักตัดสินใจ โดยเปรียบเทียบจากอัตราค่าบริการ และมักเลือกใช้บริการขององค์กรที่มีอัตราค่าบริการต่ำกว่า

อำพล เกตุทวี (2549, หน้า 16) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียงอากาศ แสงและอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทักษะการให้บริการ (Technical skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษาให้ยาทางหลอดเลือดดำการทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล รวมทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องชาญและถูกต้อง โดยคำนึงถึงการให้บริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) ได้แก่ อธิษาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และผลที่เกิดขึ้นจากการรักษา รวมทั้งสอนญาติในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน

5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการ หลังจากการรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคตและให้คำแนะนำต่อไปยังญาติหรือเพื่อน

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548, หน้า 184-185) ในการที่จะบรรลุผลสำเร็จในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพตามตัวแบบคุณภาพงานบริการได้นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. การฟัง (Listening) คุณภาพถูกกำหนดโดยผู้รับบริการปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์การไม่ใช่คุณภาพแต่การปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้รับบริการคือคุณภาพแท้จริงการปรับปรุงบริการต้องเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความน่าเชื่อถือเป็นหลักสำคัญของงานบริการที่มีคุณภาพผู้รับบริการจะไม่ให้ความสนใจเลขหางานบริการนั้นไม่น่าเชื่อถือ

3. บริการพื้นฐาน (Basic Service) ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับบริการขั้นพื้นฐานไม่ใช่แค่ภาพจินตนาการและต้องการผลปฏิบัติงานไม่ใช่คำสัญญา

4. การออกแบบงานบริการ (Service Design) ผู้รับบริการคาดหวังบริการขั้นพื้นฐานที่น่าเชื่อถือซึ่งอยู่กับทุกองค์ประกอบที่ต้องทำหน้าที่ไปด้วยกันในระบบบริการการออกแบบที่มีข้อบกพร่องในส่วนใดก็ตามของระบบบริการจะลดคุณภาพงานบริการได้

5. การกลับมาใช้บริการ (Recovery) การวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าองค์กรจะได้รับคะแนนด้านคุณภาพการให้บริการที่ไม่น่ายินดีจากผู้รับบริการหากว่าปัญหาของผู้รับบริการไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่น่าพอใจขององค์กรที่ไม่สามารถตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อข้อร้องเรียนของผู้รับบริการจะประสบความล้มเหลวในการให้บริการ

6. ความแปลกใจ (Surprising Customers) อะไรก็ตามที่ผู้รับบริการได้รับ นอกเหนือความคาดหมายจะนำมาซึ่งความแปลกใจองค์กรบริการนอกจากจะให้บริการที่น่าเชื่อถือแล้วการสร้าง ความแปลกใจแก่ผู้รับบริการเมื่อมีการส่งมอบบริการจะเป็นบริการที่ยอดเยี่ยมอย่างแท้จริง

7. ปฏิบัติอย่างเสมอภาค (Fair Play) องค์กรบริการต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกันหากผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่มีความเสมอภาคพวกเขาจะเกิดความคับแค้นใจและไม่ไว้วางใจองค์กรนั้นอีกต่อไป

8. ทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการ

9. การวิจัยพนักงาน (Employee Research) การวิจัยพนักงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการปรับปรุงงานบริการพอๆกับการวิจัยผู้รับบริการ

10. ผู้นำ (Servant Leadership) การส่งมอบบริการที่ดีนั้นต้องอาศัยรูปแบบเฉพาะของความเป็นผู้นำซึ่งเป็นตัวกระตุ้นและผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จในงานบริการ

ศาสตราจารย์ อุดมพัฒน์กิจ และ เอนก สุวรรณบัณฑิต (2554) กล่าวว่า หลักพื้นฐานของความสำเร็จในให้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และอื่นๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์กรจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกันประสานให้สอดคล้องกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทางเช่นกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์กรสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกัน เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎีข้อกำหนดที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพของบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985,1988)

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (expert in the field of customer expectation) คือ Zeithaml, Parasuraman, and Berry ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที ซีแทมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?) สิ่งสำคัญที่จะประเมินคุณภาพการบริการ คือ ความต้องการและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ เนื่องจากสามารถใช้วัดประสิทธิภาพการบริการ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ในเรื่องของเครื่องมือต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นระดับบริการที่ได้รับจะแปรไปตาม การส่งมอบบริการและการสื่อสารดังนั้นผู้ให้บริการต้องลดช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ได้รับลงให้มากที่สุด ทำให้องค์กรธุรกิจต้องสร้างความแตกต่างที่มีคุณค่า คุณภาพการบริการเป็นแนวทางหนึ่งที่สร้างความแตกต่างที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า ทำให้องค์กรส่วนใหญ่ในทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพการบริการ โดยวัดจากผลการประเมินคุณภาพการบริการจากลูกค้า ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นการวัดระดับคุณภาพของการบริการที่จะสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพบริการที่ลูกค้ามองหา มีอยู่ด้วยกัน 5 มุมมอง คือ

1. องค์ประกอบทางด้านกายภาพ (Tangibles) หมายถึง องค์ประกอบทางด้านกายภาพที่ประกอบขึ้นมาในการให้บริการต่างๆ เช่น ในคลินิกแพทย์ที่ต้องมีสถานที่พักผ่อนเก้าอี้ที่นั่งแสงสว่างหนังสือพิมพ์ประกอบมาให้คนไข้คอยก่อนมารับการรักษาจากหมอ เป็นต้น

2. ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นมุมมองที่ลูกค้าดูจากความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้ เช่น การส่งพัสดุ ไปรษณีย์ สามารถส่งสินค้าได้ถูกต้องและตรงเวลาตามที่ระบุไว้ทุกครั้ง

3. การบริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็นการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้า ทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการ เช่น สำนักงานบัญชีมีพนักงานบัญชีที่พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตอบคำถามลูกค้าตลอดเวลา เมื่อลูกค้าติดต่อเข้ามาที่สำนักงาน

4. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความรู้ในงานและความมีอศษยาศัยของพนักงานบริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ ตลอดจนเพื่อลดความไม่แน่ใจ และความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ เช่น แพทย์จะอธิบายขั้นตอนการทำผ่าตัดให้กับคนไข้ พร้อมกับผลที่จะออกมาก่อนที่จะคนไข้จะเข้ารับการผ่าตัด ทำให้คนไข้คลายความวิตกกังวลเรื่องความเสี่ยง มีความมั่นใจในความสามารถของแพทย์เจ้าของไข้มากขึ้น

5. การเอาใจใส่ (Empathy) เป็นความห่วงใยเอาใจใส่ที่พนักงานบริการมีให้กับลูกค้า พนักงานบริการสามารถที่จะให้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และจัดให้มีช่องทางที่ลูกค้าจะเข้าถึงข้อมูลของงานบริการนั้นๆ ตลอดเวลา

ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิด SERVQUAL Model โดย Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) เป็นเครื่องมือศึกษาช่องว่างผลการดำเนินงานของธุรกิจและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการซึ่งสามารถ สรุปลเป็นมิติคุณภาพในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าภายนอกในงานบริการประกอบด้วย

Tangibles (บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม)

- 1) การให้บริการที่จับใจแก่ผู้รับบริการ
- 2) ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม
- 3) ให้บริการด้วยความห่วงใยใส่ใจผู้รับบริการ
- 4) ให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

Reliability (บริการที่ไว้วางใจได้ถูกต้องแม่นยำ)

- 1) พนักงานเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการ

2) วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการดึงดูดใจมีคุณภาพ เช่น แบบฟอร์มที่ชัดเจนสั้น กระชับ

- 3) ให้บริการ โดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง
- 4) พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่
- 5) ให้บริการถูกต้องครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด

Responsiveness (ความมุ่งมั่นเต็มที่ในการให้บริการ)

- 1) พนักงานแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเสมอเมื่อเริ่มต้นให้บริการ
- 2) พนักงานให้บริการได้ตามที่ตกลงสัญญา
- 3) พนักงานสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการเมื่อให้บริการรายบุคคล
- 4) พนักงานมีความรู้ในบริการที่ส่งมอบและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้

Assurance (ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ)

- 1) พนักงานพร้อมแก้ไขปัญหของผู้รับบริการเสมอ
- 2) สามารถไว้วางใจให้แก่ปัญหาของผู้รับบริการได้
- 3) ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการ
- 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดึงดูดใจผู้รับบริการ

Empathy (ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้รับบริการพนักงานให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ)

- 1) พนักงานให้บริการด้วยความเรียบร้อยเป็นมืออาชีพ
- 2) ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสมสะดวกสบาย
- 3) ให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย
- 4) ให้บริการด้วยความถูกต้องและรักษาความลับของผู้รับบริการ

ทฤษฎีการบริหารและการให้บริการที่มีคุณภาพ James and Fitzsimmons (2001)

James and Fitzsimmons (2001) ในการศึกษาการบริหารงานบริการ พบว่า การบริหาร เพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการนั้น นักบริหารหรือองค์กร โดยทั่วไปจะใช้ปัญหาอุปสรรคที่พบ ดังกล่าวมาเป็นประเด็นที่จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ ดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของฝ่ายบริหารผู้รับบริการ
ใช้องค์ประกอบของการบริการคุณภาพในการประเมินเปรียบเทียบ ระหว่างความคาดหวังความต้องการบริการที่ได้รับในการบริหารบริการ จึงใช้ช่องว่างจากการเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการ เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ และกำหนดเป้าหมายขอบเขตของ

บริการให้ชัดเจน โดยขั้นตอนในการกำหนดปัญหา เริ่มจากการศึกษาและทบทวนในการกำหนดสิ่ง ที่ผู้รับบริการต้องการ ทบทวนในแนวทางปฏิบัติ และกำหนดขั้นตอนในการให้บริการของผู้บริหาร

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารกับการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการ หรือตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัญหาในระบบการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมุ่ง ประเด็นไปที่การทบทวนระบบการให้บริการ ตั้งแต่โครงสร้าง กระบวนการการให้บริการ ผลลัพธ์ จากกระบวนการ วิธีให้บริการ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และผลกระทบที่เกิดขึ้น ในแต่ละขั้นตอนนี้ นำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาบริการ โดยขั้นตอนนี้คือ ทบทวนเขียนขั้นตอนการให้บริการย่อยในปัจจุบัน

3. ช่องว่างระหว่างมาตรฐานของการให้บริการ และการให้บริการจริงหรือการส่งมอบ บริการ การพัฒนาบริการจึงต้องมีการวัดและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา โดยกำหนดว่าจะวัด อะไร วางแผนเก็บข้อมูล วิเคราะห์ระบบการวัดว่าดีพอหรือไม่ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ความสามารถ ของกระบวนการ จุดบันทึกสิ่งที่เป็นสำหรักระบวนการออกแบบคุณภาพ เพื่อหารายละเอียด เกี่ยวกับปัญหาและเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุง

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการสื่อสารต่างๆ การพัฒนาบริการเป็นการลดต้นทุนของความผิดพลาดอันเนื่องมาจากกระบวนการการให้บริการ โดยค้นหาวิธีการปรับปรุงและเลือกวิธีการที่เหมาะสม ทดสอบเบื้องต้นว่าวิธีการนี้ใช้ได้จริง ทดสอบว่า วิธีการนั้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เขียนขั้นตอนการให้บริการ ย่อยหลังการปรับปรุง วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุน

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ การ พัฒนาบริการทำโดยหลังการปรับปรุงในข้างต้นทบทวนในกระบวนการดังกล่าวอีกครั้งและจัดทำ เป็นแผนควบคุมในแต่ละกระบวนการบริการ มาตรฐานการให้บริการ และรักษาระดับคุณภาพหลัง การปรับปรุงคุณภาพการบริการต้องเป็นบริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการได้ สามารถตอบสนองความต้องการของการรับบริการได้และในการให้บริการคุณภาพ จะมีลักษณะใช้พิจารณา คือ บริการคุณภาพต้องเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าไปติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย อุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งแวดล้อมในการ ให้บริการมีความเหมาะสมทันสมัย และพฤติกรรม ผู้ให้บริการต้องบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความ สุภาพและความเป็นมิตร

ทฤษฎีการบริหารคุณภาพโดยรวม TQM ของ Philip B. Crosby (1979)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตาม แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) Philip B. Crosby (1979) มีหลักการดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity) การรักษาความซื่อสัตย์ในทุกระดับขององค์กร
 2. ระบบ (Systems) การพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการบริหารคุณภาพ
 3. การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) การตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงกระบวนการตลอดเวลา
 4. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) การสร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารคุณภาพ
 5. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (Customer Focus) การให้ความสำคัญและใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการ
 6. การตัดสินใจที่มีข้อมูล (Data-Driven Decision Making) การใช้ข้อมูลและข้อมูลทางสถิติในการตัดสินใจ
 7. การมุ่งมั่น (Commitment) การมุ่งมั่นและการสนับสนุนจากผู้บริหารในการบริหารคุณภาพ
- แนวคิดนี้เน้นการวางความสำคัญในทุกด้านขององค์กรเพื่อสร้างและรักษาคุณภาพในทุกระดับ และมีการให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของทุกคนในการพัฒนาและรักษาคุณภาพในทุกระดับขององค์กร

ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพการบริการ ของ Gronroos (1990)

Gronroos (1990) “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality – PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” Total perceived quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)
 2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced quality) ซึ่งได้อิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)
- คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด 2 ประการ

2.1 คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality)

2.1.1 การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication)

2.1.2 ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image)

2.1.3 การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication)

2.1.4 ความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2.2 คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality)

2.2.1 ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image)

2.2.2 คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality)

2.2.3 คุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิค หรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้น สูงโดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กรและความต้องการของผู้รับบริการเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะทำการให้บริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของผู้รับบริการ ที่ผ่านมาเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของผู้รับบริการมี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

2. ทศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ผู้รับบริการจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่า เมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้นสามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชยเมื่อใดก็ตามที่ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการผู้รับบริการมักเชื่อว่า การให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

ตามแนวคิดจาก Gronroos (1990) คุณภาพการบริการคือผู้เข้ารับบริการเกิดความพอใจตามความต้องการหรือสิ่งที่ผู้รับบริการที่ได้รับจากบริการ โดยที่คาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะองค์กร และความต้องการของผู้รับบริการเอง

ทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ ของ Millet (1954)

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางคือการให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการ อย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีคือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้จำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเองการให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการชักรีด เป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ

การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของ Millet (1954) ได้ให้ความคิดเห็นว่า การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคไม่ว่า ผู้รับบริการจะเป็นอย่างไร เช่น การให้บริการผู้รับบริการตามลำดับการมาก่อนหลังผู้ให้บริการมีความอ่อนโยนต่อผู้รับบริการทุกระดับสาขาอาชีพ หรือไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นพิเศษ เฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะคน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและทันความต้องการงานบริการหัวใจที่สำคัญ คือ ช่วงเวลาความผิดพลาด จากการไม่ทันเวลาอาจเป็นผลเสียต่องานต่อโอกาส ดังนั้น หากมีวิธีการใดที่รวดเร็วจะเป็นผลดีกับผู้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอความเพียงพอของที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือการให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนาการบริการทั้งด้านผลงานและคุณภาพ หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กล่าวโดยสรุป ตามแนวคิดจาก Millet (1954) การบริการที่ดีคือการให้ความสำคัญ ต่อผู้รับบริการโดยยึดหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ทฤษฎีการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ของ Steve and Cook (1995)

Steve and Cook (1995, p. 53) กล่าวว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้วผู้รับบริการยังได้ใช้เกณฑ์ 9 ประการ เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งเกณฑ์การพิจารณา มีดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังจากเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญยิ่ง เพราะสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในประเทศนั้นๆ ว่าอาจมีได้มากน้อยเพียงใด ในประเทศที่เจริญหรือพัฒนาแล้วจะพบว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้น จะมีเป็นจำนวนว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และในทางตรงกันข้ามในประเทศที่ด้อยพัฒนาทั้งหลาย จะพบว่าการจัดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นๆ เกือบจะไม่มีเลย หรือบางประเทศอาจมีบ้างก็เป็นการจัดตั้งเพียงในนามเท่านั้น แต่สาระสำคัญต่างๆ มิใช่เป็นการดำเนินการในลักษณะ การปกครองท้องถิ่นแต่อย่างใดในบรรดาผู้สนับสนุนแนวความคิดให้มีการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น (Local self-Government) นั้น ส่วนใหญ่เน้นถึงความจริงที่ว่า "รัฐบาลกลางไม่สามารถสนองดูแลและจัดบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่น ได้อย่างถูกต้องและเพียงพอ" หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ถ้ารัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ท้องถิ่นได้ปกครองตนเองแล้ว เทศบาลก็จะสามารถจัดบริการสาธารณะ ให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่าการจัดบริการให้ประชาชนในท้องถิ่นกลาง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมเป็นลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่น อาทิเช่น ความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ประเพณี นิยมทางประวัติศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติระดับของการพัฒนาและปัจจัยอื่น แนวความคิดที่สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง (Political Participation) ตามรูปแบบของการมีรัฐบาลที่มาจากตัวแทนของประชาชน (Representative Government) นั้น เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปในหมู่นักรัฐศาสตร์ ซึ่งเชื่อมโยงในลัทธิเสรีนิยมตั้งแต่สมัยของ Mill การเมืองของประชาชนเป็นฐานในการปกครองตามระบบประชาธิปไตย สอนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารเกิดความรับผิดชอบและวางแผน ต่อสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับและปกป้องอันจะนำมาซึ่ง

ความศรัทธาเชื่อมั่น และนำประเทศให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาการเมืองตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยในที่สุด

สมพิศ สุขแสน (2542, หน้า 22) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตย เพราะการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยระดับชาติจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนา การปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก่อน โดยการสร้างความเข้าใจ และการได้รับการยอมรับจากประชาชนว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และมีประโยชน์ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนนอกจากนี้การปกครองท้องถิ่นยังเปรียบเสมือนเป็นสถาบันฝึกอบรมให้ประชาชน ได้เข้าใจกระบวนการและกลไกทางการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยตลอดจนเป็นองค์กรเปิดที่ให้โอกาสประชาชนได้มีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมทางการเมืองทั้งทางตรงและ ทางอ้อมอีกด้วย

บรรเจิด ม่วงแมน (2550, หน้า 8) กล่าวว่า ความหมายการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชน ดำเนินการปกครองตนเองโดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร การพัฒนาและให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์กร หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวนี้อาจได้มีการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมต่างๆภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

จักรพันธ์ นายสถิต (2560) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง หรือที่เรียกว่า รัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของแต่ละท้องถิ่นนั้นๆ

กล่าวโดยสรุป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญยิ่ง เพราะสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในประเทศนั้นๆ โดยรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง สามารถจัดบริการสาธารณะให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้ดีกว่าการจัดบริการให้ประชาชนในท้องถิ่นกลาง เพราะแต่ละท้องถิ่นที่มีต้องการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมเป็นลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่น เช่น ความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ประเพณีนิยมทางประวัติศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติระดับของการพัฒนาและปัจจัยอื่น แนวความคิดที่สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ตามรูปแบบของการมีรัฐบาลที่มาจากตัวแทนของประชาชน

ความสำคัญและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญในการพัฒนาชุมชนและการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยรัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นบริหารจัดการตนเอง

โกวิท พวงงาม (2552) กล่าวว่า ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย เนื่องจากดังนี้

1. การองค์กรปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนและหน้าที่อันจะนำไปสู่ความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองซึ่งทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึก ในความสำคัญของตนเอง ต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยป้องกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และการบริหารประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โกวิท พวงงาม (2552) ดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่ชัดเจนแน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
3. มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและสั่งการกำหนด นโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ
4. มีการจัดองค์การเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภา
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง โดยการเลือกตั้งคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญ และมีรูปแบบการปกครองแตกต่างกันตามเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ กฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง ทั้งเป็นสิทธิที่จะกำหนดกฎหมายของท้องถิ่น และสิทธิใน

การกำหนดงบประมาณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ เพื่อการสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง ซึ่งจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจทางการเมืองในระดับชาติ โดยที่การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง รู้จักการตัดสินใจการบริหารทางการเมือง การต่อสู้แข่งขันตามวิถีทางการเมืองทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมือง ทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีทางการเมืองของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะพื้นที่รับผิดชอบชัดเจน เป็นนิติบุคคล มีอิสระในการดำเนินกิจกรรม โดยมีองค์กร 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ร่วมการตัดสินใจ บริหารงานให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เพื่อพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญและอำนาจหน้าที่ของตนเอง

รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดโครงสร้างทางการบริหารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของขนาดของท้องถิ่นนั้น เนื่องจากจำนวนประชากร กิจกรรมของเมือง รวมทั้งสภาพปัญหาของเมืองนั้นมีความสลับซับซ้อนแตกต่างกัน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ย่อมมีผลโดยตรงต่อการกำหนดรูปแบบโครงสร้างทางการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายสูงสุดก็คือเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการบริหารที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน แม้ว่ารูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม แต่โดยพื้นฐานแล้วมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

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

1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์กรบริหารส่วนตำบล
4. ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและ องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด โครงสร้าง

การบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มาตรา 7 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ) และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร)

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรของแต่ละจังหวัด ตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

1.1.1 จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 24 คน

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

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

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

1.1.5 จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 48 คน

1.2 นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายกำหนด สำหรับรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เลือกตามจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

1.2.1 ในกรณีมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 4 คน

1.2.2 ในกรณีมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 - 42 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 3 คน

1.2.3 ในกรณีมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 - 30 คน ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 2 คน

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

ประชากรรวมทั้งความเจริญทางด้านเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจกำกับดูแล 37 การปฏิบัติราชการของเทศบาล (สำหรับเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ผู้ว่าราชการจังหวัดจะมอบหมายให้นายอำเภอปฏิบัติราชการแทนสำหรับเทศบาลที่อยู่ในอำเภอนั้น)

2.1 เทศบาลตำบล (ทต.) คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวม 5,000 คนขึ้นไปและมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

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

2.3 เทศบาลนคร (ทน.) คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวม 50,000 คนขึ้นไปและมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

โครงสร้างการบริหารเทศบาล ประกอบด้วย

1. สภาเทศบาล (ฝ่ายนิติบัญญัติ) สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น แบ่งตามประเภท ดังนี้

1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

2. นายกเทศมนตรี (ฝ่ายบริหาร) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตพื้นที่

2.1 เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

2.2 เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

2.3 เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

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

3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วน

ตำบล กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่มีเพียง 2 หมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหาร ส่วนตำบล หมู่บ้านละ 3 คน

3.2 นายองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายบริหาร) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

4. ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มิกฎหมายกำหนด เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมี 2 รูปแบบ คือ

4.1 กรุงเทพมหานคร เป็นการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 เขต มีสำนักงานใหญ่ เรียกว่า ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร โครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

4.1.1 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ฝ่ายบริหาร) เป็นผู้บริหารสูงสุดของกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

4.1.2 สภากรุงเทพ มหานคร (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วยสมาชิกสภากรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้ง จำนวนเขต(ปกครอง) ละ 1 คน แต่หากเขต (ปกครอง) ใดมีราษฎรเกิน 150,000 คน ให้มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 1 คนต่อราษฎร 150,000 คน เศษของ 150,000 คน ถ้าเกิน 75,000 คน ให้มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นอีก 1 คนระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 จัดตั้งขึ้นเพื่อให้สามารถบริหารการจัดทำบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัว

4.2 เมืองพัทยา โครงสร้างการบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย

4.2.1 นายกเมืองพัทยา (ฝ่ายบริหาร)

4.2.2 สภาเมืองพัทยา (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วยสมาชิกเมืองพัทยา แบ่งเป็น 4 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คนจากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด แต่ยังคงอยู่ในความดูแลของรัฐบาล มีหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2533) ได้กล่าวถึง การปกครองท้องถิ่น (Local Government) มีองค์ประกอบ ที่สำคัญดังนี้

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)

3. หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

4. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยขออนุญาตจากรัฐ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

5. หน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ข้อบังคับทั้งยอมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

7. หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย

7.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคล ต้องมีฐานะเป็นองค์กรที่ถูกต้องตามกฎหมายคือ มีกฎหมายแสดงให้เห็นถึงการก่อตั้ง และยอมรับฐานะขององค์กรนั้น เพื่อให้้องค์การมีสิทธิตามกฎหมาย ได้แก่ สิทธิออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานและใช้บังคับแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

7.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระจากการควบคุมของรัฐบาลใน ส่วนกลางคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอิสระพอสมควร ในการบริหารงาน เช่น สามารถที่จะกำหนดนโยบาย วินิจฉัยสั่งการในกิจกรรมใดๆ ตามที่ตนเห็นสมควร ในการบริหารงานบุคคล

ข้าราชการประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ใน แต่ละท้องถิ่นจะต้องสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นนั้น ๆ

7.3 ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีส่วนในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย สำหรับประเทศไทยได้ยอมรับหลักการไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 282 รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลัก แห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น มาตรา 284 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหลายย่อมที่ความเป็นอิสระ ในการกำหนดคน โขบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง หน้าที่ของตนโดยเฉพาะ และมาตรา 285 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้พิการ
11. การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและ วัฒนธรรมผู้ด้อยโอกาสอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและเสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุขการอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีการควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ
24. การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณสุข
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดโดยทุกชั้นตอนต้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาลและตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนอกจากอำนาจหน้าที่ตามที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อีกเป็นจำนวนมาก

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2567

ด้านการบริหารการเงินและการคลัง (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2567)

1. มีการออกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ และมีการเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาต ตามที่กำหนดไว้ใน ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ

2. การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษี

2.1 รับชำระนอกสถานที่

2.2 รับชำระโดยโอนผ่านใบแจ้งหนี้/ใบแจ้ง ประเมินที่มีรหัสบาร์โค้ด/คิวอาร์โค้ด

2.3 รับชำระโดยโอนเข้าบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ไม่ใช่รหัสบาร์โค้ด/คิวอาร์โค้ด)

2.4 มีช่องทางให้ประชาชนส่งหลักฐานการชำระภาษี เช่น e-mail Facebook Line ฯลฯ

2.5 ประชาชนสามารถตรวจสอบค่าภาษีเบื้องต้น ได้ผ่านระบบ Lands Maps ของกรมที่ดิน หรือ LTAX ONLINE หรือระบบอื่นที่ทางราชการกำหนดขึ้น

3.มาตรการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ผู้เสียภาษี และค่าธรรมเนียม ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมได้ตรงตามเวลาที่กำหนด และประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1 มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษี

3.2 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การยื่นแบบและการชำระภาษี ผ่านเว็บไซต์ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

3.3 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การยื่นแบบและการชำระภาษี ผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line หรืออื่น ๆ

3.4 มีการมอบเกียรติบัตรหรือ ประกาศชมเชย หรือรางวัลอื่นใด แก่ผู้มาชำระภาษีตรงเวลา หรือไม่ค้างชำระ เพื่อตัวอย่างที่ดี แก่ช่องทางผู้ชำระภาษีรายอื่นหรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอื่นๆ

3.5 มีการสรุปผลการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียม รายงานให้ประชาชนทราบในรูปแบบเอกสาร

ด้านการบริการสาธารณะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการส่งเสริมสุขภาพ

2. การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการ อาสาสมัครบริหารท้องถิ่นเพื่อรองรับ สังคมผู้สูงอายุ

2.1 มีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงสำหรับการวางแผน/เขียนแผนการดูแลผู้สูงอายุแต่ละรายเพื่อให้ผู้จัดการระบบการดูแล ระยะยาวด้านสาธารณสุข (Care Manager) พิจารณาในการมอบหมายให้อาสาสมัครบริหาร ดูแลตามแผนการดูแลผู้สูงอายุที่ ภาวะพึ่งพิง (Care Plan)

2.2 มีคำสั่งมอบหมายให้บุคคลที่มี คุณสมบัติปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครบริหารท้องถิ่น เพื่อดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

2.3 มีการจัดประชุม/อบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครบริหารท้องถิ่น

2.4 มีการตั้งงบประมาณ ในข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อจ่ายเป็นค่าป่วยการให้แก่อาสาสมัครบริหารท้องถิ่น และเป็นค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของอาสาสมัครบริหารท้องถิ่น

2.5 มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครบริหารท้องถิ่นเป็นประจำทุก 3 เดือนและ รายงานให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ

3. การจัดทำฐานข้อมูลตลาด

3.1 มีการสำรวจข้อมูลตลาดในพื้นที่

3.2 มีการจัดทำฐานข้อมูลตลาดในพื้นที่

3.3 มีการปรับปรุงเทศบัญญัติเกี่ยวกับ ตลาดให้เป็นปัจจุบัน

3.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลตลาดในเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ (นอกเหนือจากการจ่ายเบี้ยความพิการ)

4.1 มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น จัดตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับคนพิการออกหน่วยลงพื้นที่ตรวจสุขภาพคนพิการ เป็นต้น

4.2 มีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้ให้กับคนพิการ เช่น การนวดแผนไทย การทำศิลปหัตถกรรม การเล่นดนตรี เป็นต้น

4.3 มีการส่งเสริมการจ้างงานคนพิการตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

4.4 มีการจัดกิจกรรมที่เอื้อให้คนพิการสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างมีส่วนร่วม สะดวก และปลอดภัย

4.5 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อคนพิการ เช่น การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย โปสเตอร์อักษรเบลล์ ถ้ามือแปลภาษา เป็นต้น

5. ภายในอาคารสถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก
ขั้นพื้นฐานสำหรับคนพิการ

6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำกิจกรรมตามมาตรฐานการสงเคราะห์
ผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ประวัติและความเป็นมา

เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่
ตามที่กฎหมายกำหนดต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งนี้เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มี
บทบาทอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวาง โดยมีเพียงจะมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่
ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังคงขยายบทบาทหน้าที่ออกไปรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต การ
พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นรวมทั้งเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาคมท้องถิ่นมีส่วนร่วมใน
การบริหารและตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย
เดิมเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ได้เปลี่ยนชื่อจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาจอมเทียน เป็นองค์การ
บริหารส่วนตำบลเขาชีจรรย์ และยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชีจรรย์ และเป็นเทศบาล
ตำบลเขาชีจรรย์ ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2554 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 7
กันยายน 2554 สำนักงานตั้งอยู่ที่ 99/9 หมู่ที่ 6 ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
มีพื้นที่ 26.70 ตารางกิโลเมตร มีชุมชนทั้งสิ้น 6 ชุมชน ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอสัตหีบ มีอาณา
เขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ : ติดต่อเมืองพัทยา 1 และเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง

ทิศใต้ : ติดต่อ เทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว

ทิศตะวันออก : ติดต่อเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อ.บางละมุง และองค์การบริหารส่วน
ตำบลพลูดาวหลวง

ทิศตะวันตก : ติดต่อเทศบาลตำบลนาจอมเทียน

โดยเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอสัตหีบ ห่างจากตัวอำเภอ
ระยะทางประมาณ 14 กิโลเมตร มีพื้นที่ 26.70 ตารางกิโลเมตร แยกเป็นชุมชน ดังนี้

1. เอื้ออาทร 1 หมู่ที่ 1 และบางส่วนของหมู่ที่ 2
2. เอื้ออาทร 2 หมู่ที่ 2 บางส่วน
3. เอื้ออาทร 3 หมู่ที่ 3 บางส่วน
4. หนองจับเต่าหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 5

5. เขาช้างรย์ หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8

6. โรงสี หมู่ที่ 6

ลักษณะทางกายภาพ

1. ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาช้างรย์ มีสภาพทั่วไปของพื้นที่เป็นราบลุ่มลาดเอียงสู่ชายทะเลด้านทิศตะวันตก และมีภูเขาบางส่วน

2. ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดู ได้แก่

2.1 ฤดูร้อนอยู่ในช่วงเดือนมีนาคม - มิถุนายน ส่วนใหญ่จะยาวกว่าฤดูอื่นเลยไปถึงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม

2.2 ฤดูฝนอยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคม - ตุลาคม

2.3 ฤดูหนาวอยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์

3. ลักษณะของดิน ลักษณะของดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย มีหินบริเวณภูเขา

4. ลักษณะของแหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับอุปโภค – บริโภค เป็นน้ำประปาบาดาลและน้ำประปาภูมิภาคบางส่วน ตำบลงธรรมชาติ 8 แห่ง ได้แก่

4.1 ลำคลองหนองจับเต่า

4.2 ลำคลองหนองเอน

4.3 ลำคลองบ้านอำเภอ

4.4 ลำคลองน้ำเมา

4.5 ลำคลองตาโต

4.6 ลำคลองสองกรู

4.7 ลำคลองนาจอมเทียน

4.8 ลำคลองชูชัย

5. ลักษณะของไม้และป่าไม้ ลักษณะของไม้และป่าไม้ เป็นป่าเบญจพรรณ มี 2 แห่ง ได้แก่

5.1 โครงการสวนป่าสิริเจริญวรรษ

5.2 โครงการเขตห้ามล่าสัตว์ป่าเขาช้างรย์

6. เขตการปกครอง เทศบาลตำบลเขาช้างรย์ ประกอบด้วยชุมชน จำนวน 6 ชุมชน ดังนี้

6.1 ชุมชนเอื้ออาทร 1

6.2 ชุมชนเอื้ออาทร 2

6.3 ชุมชนเอื้ออาทร 3

6.4 ชุมชนหนองจับเต่า

6.5 ชุมชนโรงสี

6.6 ชุมชนเขาชีจรรย์

7. การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีสภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ เขตละ 6 คน รวม 12 คน มีวาระการดำรงตำแหน่ง คราวละ 4 ปี แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต ได้แก่

เขต 1 หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 แบ่งเป็น 3 หน่วยเลือกตั้ง

เขต 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และ หมู่ที่ 8 แบ่งเป็น 4 หน่วยเลือกตั้ง

8. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ทั้งสิ้น 8,727 คน แยกเป็น ชาย 4,161 คน หญิง 4,566 คน มีบ้านเรือน 6,240 หลังคาเรือน

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

แบ่งตามช่วงอายุดังนี้

ช่วงวัยแรกเกิด – อายุ 20 ปี แยกเป็น ชาย 1,279 คน หญิง 1,216 คน

ช่วงอายุ 21 – 60 ปี แยกเป็น ชาย 2,648 คน หญิง 3,058 คน

ช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แยกเป็น ชาย 234 คน หญิง 292 คน

9. การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จำนวน 1 แห่ง มีโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนภายใต้มูลนิธิ จำนวน 1 แห่ง

10. สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอยู่ในพื้นที่ แต่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลนาจอมเทียน ซึ่งเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลนาจอมเทียนเช่นกัน มีโรงพยาบาลวัดญาณสังวรารามอยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยใหญ่ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ใหญ่ที่สุด และมีกองสาธารณสุขทำหน้าที่ดูแลเรื่องต่าง ๆ ในการป้องกันโรค ควบคุมโรค เป็นต้น

11. อาชญากรรม

ในเขตเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่มีสถานีตำรวจที่ตั้งอยู่ มีแต่สถานีป้อมยามตำรวจที่รับผิดชอบในเขตเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ อยู่ 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 การปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการรักษาความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ของประชาชนกระทำไม่ได้ไม่ทั่วถึง เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์จึงต้องดำเนินการฝึกอบรมอาสาสมัคร เพื่อดำเนินการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตำรวจสอดส่องดูแลรักษาความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตลอดจนสามารถช่วยเหลือในกรณีเกิดอัคคีภัยได้อีกทางหนึ่ง เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ได้ตั้งสถานีป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ที่หมู่ 6 จำนวน 1 แห่ง อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีอยู่ยังไม่ครบถ้วน ทางคณะผู้บริหารก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้พยายามที่จะจัดสรรงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการดับเพลิงให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง พร้อมทั้งจัดให้มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนร่วมกับเทศบาลในการให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านต่าง ๆ

12. ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในพื้นที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรนาจอมเทียนได้แจ้งให้กับเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีผู้ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าไม่มาก และที่เคยพบผู้ค้าก็ถูกจับกุมดำเนินคดีแล้ว เหตุผลเนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชน หน่วยงานของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ สามารถทำได้ เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

13. การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

13.1 ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

13.2 รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

13.3 ประสานการทำบัตรผู้พิการ

13.4 ประสานการให้ความช่วยเหลือจากจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การช่วยเหลือ

13.5 จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ

โครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

1.1 เส้นทางคมนาคมสายหลัก จำนวน 3 เส้นทาง ได้แก่

1.1.1 ถนนทางหลวงชนบท (ชบ 1003)

1.1.2 ถนนทางหลวงชนบท (ชบ 5010)

1.1.3 ถนนทางหลวงชนบท (ชบ 3002)

1.2 เส้นทางคมนาคมสายรอง จำนวน 2 เส้นทาง ได้แก่

1.2.1 ถนนสายศาลเจ้าแม่

1.2.2 ถนนสายบึงทิววิหารเขียน

2. การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทั่วครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทองหรือที่สาธารณชนยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด

3. การประปา

การประปาของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ไม่มีกิจการประปา แต่ละหมู่บ้านได้บริหารจัดการเอง และทุกหมู่บ้านสามารถให้บริการได้ครอบคลุม แต่จะมีปัญหาในช่วงที่เกิดปัญหาภัยแล้ง น้ำบาดาลไม่เพียงพอ ซึ่งทางเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ได้แก้ไขปัญหาโดยการนำถังไปวางในจุดที่ไกลประปาและนำน้ำไปส่งโดยรถบรรทุกน้ำ แต่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์พยายามที่จะขยายเขตประปาภูมิภาคให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

4. โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถชำระระบบอินเทอร์เน็ตได้เช่นโทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานีราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร ใช้อยู่

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไปรษณีย์ไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ แต่มีบริการไปรษณีย์ประจำตำบลจำนวน 1 แห่ง ให้บริการทุกวัน และปัจจุบันมีบริษัทขนส่งของเอกชนเข้ามาบริการส่งของตลอด เช่น บริษัท เคอรี่ เป็นต้น

6. การเกษตร

พื้นที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ประชากรส่วนมากรองจากการประกอบอาชีพรับจ้าง ประกอบอาชีพเกษตรกรรมทำไร่มันสำปะหลัง ทำสวนมะพร้าว สวนผลไม้ ปลูกผัก ปลูกข้าวโพด ฯลฯ

7. การประมง

พื้นที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ประชากรที่ทำการประมงมีบ้างเป็นส่วนน้อย หรือจะเป็นการจับปลาตามธรรมชาติบริเวณในครัวเรือนตามฤดูกาล

8. การปศุสัตว์

พื้นที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ประชากรที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์มีบ้าง เช่น เลี้ยงวัว เลี้ยงแพะ เลี้ยงไก่ เป็ด เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

9. การบริการ

พื้นที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ประชากรที่ประกอบอาชีพในการบริการ เช่น รีสอร์ท ร้านอาหาร ตัดผม ร้านอาหาร

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนด ได้แก่

- 1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทาง
- 1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.9 หน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนด อำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลลำทับอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่

2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2.4 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

2.9 เทศพาณิชย์

นโยบายองค์กร/วิสัยทัศน์ : คุณธรรมนำชีวิต เศรษฐกิจยั่งยืน เปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า
ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัดและแนวทางการพัฒนาที่ได้กำหนดขึ้นแล้วแต่มีความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินการ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จึงกำหนดการจัดลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัดและแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม สุขภาพอนามัย สวัสดิการและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาตามลำดับ ได้แก่

1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและได้รับสวัสดิการทางสังคมที่มีประสิทธิภาพทั่วถึงและเป็นธรรม

2. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดสวัสดิการสังคมของตนเอง พัฒนาประสิทธิภาพและเครือข่ายในการป้องกันภัยให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและอาเสพติด

3. ส่งเสริมการพัฒนากีฬาสำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชน

4. ส่งเสริมและให้บริการด้านสาธารณสุขและอนามัยแก่ประชาชน

ลำดับที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาตามลำดับ ได้แก่

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาล

2. พัฒนาศักยภาพด้านการบริหารองค์กรและการบริการประชาชน

ลำดับที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาตามลำดับ ได้แก่

1. ก่อสร้าง ปรับปรุง ถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ

2. ปรับปรุง คู คลอง ลำรางระบายน้ำ บ่อพัก

3. ปรับปรุงติดตั้งระบบประปาเพื่อการอุปโภคบริโภค

4. ติดตั้งปรับปรุงระบบไฟฟ้า

5. พัฒนาระบบจราจร

6. พัฒนาระบบผังเมืองของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์

ลำดับที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาตามลำดับ
ได้แก่

1. ส่งเสริมช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน
2. ส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรทางการศึกษา
3. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของเด็กก่อนวัยเรียนและประถมวัย
4. พัฒนาครูด้านศิลปวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น

ลำดับที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาตามลำดับ
ได้แก่

1. พัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน

ลำดับที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาตามลำดับ ได้แก่

2. ก่อสร้างปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ท่องเที่ยว
3. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ลำดับที่ 7 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกำหนด
แนวทางการพัฒนาตามลำดับ ได้แก่

1. ป้องกันและจัดการอันตรายที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น
2. ป้องกันฟื้นฟูและจัดการความหลากหลายทางชีวภาพและที่อยู่อาศัยของสัตว์
3. ลดมลภาวะและการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น
4. การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน

การให้บริการแก่ประชาชนเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการแก่ประชาชนเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ดังนี้

งานทะเบียนพาณิชย์

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) ตาม กรณีผู้จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา หลักเกณฑ์การยื่นคำขอในการพิจารณาอนุญาต

1. ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันเริ่มประกอบกิจการ (มาตรา 11)

2. ผู้ประกอบพาณิชย์กิจสามารถยื่นจดทะเบียนพาณิชย์ด้วยตนเองหรือจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้

3. ให้ผู้ประกอบพาณิชย์กิจซึ่งเป็นเจ้าของกิจการเป็นผู้ลงลายมือชื่อรับรองรายการในคำขอจดทะเบียนและเอกสารประกอบคำขอจดทะเบียน

4. แบบพิมพ์คำขอจดทะเบียน (แบบทพ.) หรือหนังสือมอบอำนาจสามารถขอได้จากพนักงานเจ้าหน้าที่หรือดาวน์โหลดจาก www.dbd.go.th

การดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ในกรณีที่คำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนและ/หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์เป็นเหตุให้ไม่สามารถพิจารณาได้เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสารหรือเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติม โดยผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขและ/หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดในบันทึกดังกล่าวมิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ โดยเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจะลงนามบันทึกดังกล่าวและจะมอบสำเนานบันทึกความพร่องดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจไว้เป็นหลักฐาน

การจดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) กรณีผู้จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญคณะบุคคล และกิจการร่วมค้า

หลักเกณฑ์การยื่นคำขอในการพิจารณาอนุญาต

1. ผู้ประกอบพาณิชย์กิจต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันเริ่มประกอบกิจการ (มาตรา 11)

2. ผู้ประกอบพาณิชย์กิจสามารถยื่นจดทะเบียนพาณิชย์ด้วยตนเองหรือจะมอบอำนาจให้ผู้ยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้

3. ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการเป็นผู้ลงลายมือชื่อรับรองรายการในคำขอจดทะเบียนและเอกสารประกอบคำขอจดทะเบียน

4. แบบพิมพ์คำขอจดทะเบียน (แบบ ทพ.) หรือหนังสือมอบอำนาจสามารถขอได้จากพนักงานเจ้าหน้าที่หรือดาวน์โหลด

การดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ในกรณีที่คำขอหรือเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนและ/หรือมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์เป็นเหตุให้ไม่สามารถพิจารณาได้เจ้าหน้าที่จะจัดทำบันทึกความบกพร่องของรายการเอกสารหรือเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติมโดยผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขและ/หรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดในบันทึกดังกล่าวมิเช่นนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอละทิ้งคำขอ โดยเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจะลงนามบันทึกดังกล่าวและจะมอบสำเนาบันทึกความพร่องดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับมอบอำนาจไว้เป็นหลักฐาน

งานพัฒนารายได้

1. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

2. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากทรัพย์สินที่เป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นนั้น โดยมีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี

2. การเตรียมฐานข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จากสำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขา และข้อมูลและผู้เสียภาษีแจ้งเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างมาใช้เป็นฐานข้อมูล

3. ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีคำสั่งแต่งตั้งพนักงานสำรวจ พนักงานประเมินและพนักงานเก็บภาษี เพื่อทำหน้าที่สำรวจข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

4. จัดทำประกาศ กำหนดระยะเวลาที่จะสำรวจข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป ณ สำนักงานเทศบาลไม่น้อยกว่า 15 วัน

5. จัดทำบัญชีรายชื่อที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง บัญชีรายการห้องชุด (ภ.ค.ส.3, ภ.ค.ส.4) ปิดประกาศไว้ ณ สำนักงานเทศบาล เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบ ไม่น้อยกว่า 30 วัน ปิดประกาศภายในเดือนพฤศจิกายน

6. จัดส่งข้อมูล รายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ผู้เสียภาษีแต่ละรายทราบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ถ้าไม่ถูกต้องให้ยื่นคำร้องต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง แล้วแจ้งผลให้ผู้เสียภาษีทราบภายใน 30 วัน นับแต่ผู้ได้รับคำร้องจากผู้เสียภาษี

7. จัดทำบัญชีราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ค.ส.1) และบัญชีราคาประเมินทุนทรัพย์ห้องชุดกฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต (ภ.ค.ส.4) ปิดประกาศก่อน วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ณ สำนักงานเทศบาล

8. ทำราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างและห้องชุด จากสำนักงานธนากรักษ์ ที่มาคำนวณมูลค่าของทรัพย์สิน

9. ส่งหนังสือแจ้งการประเมินภาษีให้ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี (ภ.ค.ส.7) โดยตรง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

10. ผู้เสียภาษีมีหน้าที่เสียภาษีภายในเดือน เมษายน มีสิทธิผ่อนชำระได้ เงินภาษีขั้นต่ำตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป ผ่อนชำระได้ หากผู้เสียภาษีไม่ชำระภาษีตามระยะเวลาที่กำหนดใช้ในการผ่อนชำระ ให้หมดสิทธิชำระ และต้องเรียกเก็บเงินเพิ่มอีกร้อยละ 1 ต่อเดือน ของจำนวนภาษีที่ค้างชำระ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

11. ผู้เสียภาษีไม่ได้มาชำระภาษีภายในเดือน เมษายน ให้ถือเป็นภาษีค้าง ต้องชำระภาษีค้างชำระพร้อมทั้งเบี้ยปรับ ดังนี้

11.1 ให้มีหนังสือแจ้งเดือนภายในเดือน พฤษภาคม เพื่อให้มาชำระพร้อมเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม

11.2 ถ้าผู้เสียภาษีไม่ได้มาชำระภาษีภายในกำหนด ของหนังสือแจ้งเดือน เมื่อพ้น 90 วัน ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือ ยึด อาศัยและขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้เสียภาษี แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด

11.3 แจ้งรายการภาษีค้างชำระให้สำนักงานที่ดินและสำนักงานที่ดินสาขาทราบภายในเดือน มิถุนายน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแจ้งระบบการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

12. เบี้ยปรับและเงินเพิ่ม

12.1 ผู้เสียภาษีมาชำระภาษีก่อนได้รับหนังสือแจ้งเตือน ให้คิดเบี้ยปรับ ร้อยละ 10 ของจำนวนภาษีค้างชำระ

12.2 ผู้เสียภาษีมาชำระภาษี ภายในกำหนดหนังสือแจ้งเตือนให้คิดเบี้ยปรับ ร้อยละ 20 ของจำนวนภาษีค้างชำระ

12.3 ผู้เสียภาษีไม่ได้มาชำระภาษี ภายในกำหนดของหนังสือแจ้งเตือน ให้คิดเบี้ยปรับ ร้อยละ 40 ของจำนวนภาษีค้างชำระ เงินเพิ่มร้อยละ 1 ต่อเดือนของจำนวนภาษีที่ค้างชำระ เศษของเดือนให้นับเป็น 1 เดือน

พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534

การรับชำระภาษีป้ายตามพระราชบัญญัติภาษีป้ายพ.ศ. 2510 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการรับชำระภาษีป้ายแสดงชื่อยี่ห้อหรือเครื่องหมายที่ใช้เพื่อการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นหรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้โดยมีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล) ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี
2. แจ้งให้เจ้าของป้ายทราบเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป. 1)
3. เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป. 1) ภายในเดือนมีนาคม
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบแบบแสดงรายการภาษีป้ายและแจ้งการประเมินภาษีป้าย (ภ.ป. 3)
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับชำระภาษี (เจ้าของป้ายชำระภาษีทันทีหรือชำระภาษีภายในกำหนดเวลา)
6. กรณีที่เจ้าของป้ายชำระภาษีเกินเวลาที่กำหนด (เกิน 15 วันนับแต่ได้รับแจ้งการประเมิน) ต้องชำระภาษีและเงินเพิ่ม
7. กรณีที่ผู้รับประเมิน (เจ้าของป้าย) ไม่พอใจการประเมินสามารถอุทธรณ์ต่อผู้บริหารท้องถิ่นได้ภายใน 30 วันนับแต่ได้รับแจ้งการประเมินเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นชี้ขาดและแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบตามแบบ (ภ.ป. 5) ภายในระยะเวลา 60 วันนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติภาษีป้ายพ.ศ. 2510
8. กรณีคำขอหรือรายการเอกสารประกอบการพิจารณาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนและไม่อาจแก้ไขเพิ่มเติมได้ในขณะนั้นผู้รับคำขอและผู้ยื่นคำขอจะต้องลงนามบันทึกสองฝ่ายและรายการเอกสาร/หลักฐานร่วมกันพร้อมกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไข/เพิ่มเติมหาก

ผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการแก้ไข/เพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดผู้รับคำขอจะดำเนินการคืนคำขอ และเอกสารประกอบการพิจารณา

9. พนักงานเจ้าหน้าที่จะยังไม่พิจารณาคำขอและยังไม่นับระยะเวลาดำเนินงานจนกว่าผู้ยื่นคำขอจะดำเนินการแก้ไขคำขอหรือ

ยื่นเอกสารเพิ่มเติมครบถ้วนตามบันทึกสองฝ่ายนั้นเรียบร้อยแล้ว

10. ระยะเวลาการให้บริการตามคู่มือเริ่มนับหลังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอได้ตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหลักฐานแล้วเห็นว่ามีครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน

11. หน่วยงานจะมีการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จตามมาตรา 10 แห่ง

งานควบคุมการก่อสร้าง

งานอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ต่อเติม คัดแปลง อาคาร

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2550

การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามมาตรา 21 ผู้ใดจะก่อสร้างอาคารต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องตรวจพิจารณาและออกใบอนุญาตหรือมีหนังสือแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน 45 วันนับแต่วันที่ได้รับคำขอในกรณีมีเหตุจำเป็นที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่อาจออกใบอนุญาตหรือยังไม่อาจมีคำสั่งไม่อนุญาตได้ภายในกำหนดเวลาให้ขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกิน 2 คราวคราวละไม่เกิน 45 วันแต่ต้องมีหนังสือแจ้งการขยายเวลาและเหตุจำเป็นแต่ละคราวให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบก่อนสิ้นกำหนดเวลาหรือตามที่ได้ขยายเวลาไว้นั้นแล้วแต่กรณี

การแจ้งก่อสร้างอาคารตามมาตรา 39 ทวิ หลักเกณฑ์การยื่นคำขอในการพิจารณาอนุญาต ผู้ใดจะก่อสร้างอาคารโดยไม่ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก็ได้ โดยการแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามมาตรา 39 ทวิ เมื่อผู้แจ้งได้ดำเนินการแจ้งแล้วเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องออกใบรับแจ้งตามแบบที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนดเพื่อเป็นหลักฐานการแจ้งให้แก่ผู้นั้นภายในวันที่ได้รับแจ้งในกรณีที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพบในภายหลังว่าผู้แจ้งได้แจ้งข้อมูลหรือยื่นเอกสารไว้ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในมาตรา 39 ทวิ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้ผู้แจ้งมาดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องหรือครบถ้วนภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งดังกล่าวและภายใน 120 วัน นับแต่วันที่ได้ออกใบรับแจ้งตามมาตรา 39 ทวิ หรือนับแต่วันที่เริ่มการก่อสร้างอาคารตามที่ได้แจ้งไว้ถ้าเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ตรวจพบว่าการก่อสร้างอาคารที่ได้แจ้งไว้แผนผังบริเวณแบบแปลนรายการประกอบแบบแปลนหรือรายการคำนวณของอาคารที่ได้ยื่นไว้ตามมาตรา

39 ทวิ ไม่ถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้กฎกระทรวงหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งข้อทักท้วงให้ผู้แจ้งตามมาตรา 39 ทวิ ทราบโดยเร็ว

งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

1. งานอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
2. งานอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
3. งานอนุญาตจัดตั้งตลาด
4. งานใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน 200 ตารางเมตร

ตารางเมตร

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หลักเกณฑ์ในการยื่นคำขอการพิจารณาอนุญาต

1. ผู้ใดประสงค์ขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในแต่ละประเภทกิจการ (ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นให้เป็นกิจการที่ต้องควบคุมในเขตท้องถิ่นนั้น) ต้องยื่นขอใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยยื่นคำขอตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนดพร้อมทั้งเอกสารประกอบการขออนุญาตตามข้อกำหนดของท้องถิ่นกลุ่ม/กอง/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (ระบุ)

2. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ (ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น)

2.1 ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน

2.2 สำเนาใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามประเภท

กิจการที่ขออนุญาต

2.3 สภาพสุขลักษณะของสถานประกอบการแต่ละประเภทกิจการต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์

2.4 ระบุเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการขอและการออกใบอนุญาตและตามแบบที่ราชการส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

การดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้วและแจ้งผลการพิจารณาภายใน 7 วันนับแต่วันพิจารณาแล้วเสร็จ

การขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

หลักเกณฑ์ในการยื่นคำขอในการพิจารณาอนุญาต

1. ผู้ใดประสงค์ขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะต้องยื่นขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยยื่นคำขอตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนดพร้อมทั้งเอกสารประกอบการขออนุญาตตามข้อกำหนดของท้องถิ่น/กลุ่ม/กอง/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (ระบุ)

2. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ (ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น)

2.1 ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน

2.2 สภาพสุขลักษณะของสถานประกอบการต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์ (ตามข้อกำหนดของท้องถิ่น)

2.3 ระบุเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการขอและการออกใบอนุญาตและตามแบบที่ราชการส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

การดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้วและแจ้งผลการพิจารณาภายใน 7 วันนับแต่วันพิจารณาแล้วเสร็จ

การขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด

หลักเกณฑ์ วิธีการ ในการยื่นคำขอในการพิจารณาอนุญาต

1. ผู้ใดประสงค์ขอใบอนุญาตจัดตั้งตลาด (ยกเว้นกระทรวงมหาดไทยหรือราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรของรัฐที่ได้จัดตั้งตลาดขึ้นตามอำนาจหน้าที่แต่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น) ต้องยื่นขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยยื่นคำขอตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนดพร้อมทั้งเอกสารประกอบการขออนุญาตตามข้อกำหนดของท้องถิ่น/กลุ่ม/กอง/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (ระบุ)

2. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ (ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น)

2.1 ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน

2.2 สำเนาใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.3 สภาพสุขลักษณะของสถานประกอบการต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์ (ตามข้อกำหนดของท้องถิ่น)

2.4 ระบุเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการขอและการออกใบอนุญาตและตามแบบที่ราชการส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

การดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้วและแจ้งผลการพิจารณาภายใน 7 วันนับแต่วันพิจารณาแล้วเสร็จ

การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน 200 ตารางเมตร

หลักเกณฑ์ในการยื่นคำขอในการพิจารณาอนุญาต

1. ผู้ใดประสงค์ขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารพื้นที่เกิน 200 ตารางเมตรและมีใช่เป็นการขายของในตลาดต้องยื่นขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยยื่นคำขอตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนดพร้อมทั้งเอกสารประกอบการขออนุญาตตามข้อกำหนดของท้องถิ่นกลุ่ม/กอง/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (ระบุ)

2. เงื่อนไขในการยื่นคำขอ (ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น)

2.1 ผู้ประกอบการต้องยื่นเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน

2.2 สำเนาใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.3 สภาพสุขลักษณะของสถานประกอบการต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์ (ตามข้อกำหนดของท้องถิ่น)

2.4 ระบุเพิ่มเติมตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการขอและการออกใบอนุญาตและตามแบบที่ราชการส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

การดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้วและแจ้งผลการพิจารณาภายใน 7 วันนับแต่วันพิจารณาแล้วเสร็จ

งานด้านสวัสดิการและสังคม

1. สวัสดิการผู้สูงอายุ

2. สวัสดิการคนพิการ

3. สวัสดิการผู้ป่วยเอดส์

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นจัดทำข้อมูลผู้สูงอายุล่วงหน้าเพื่อการคำนวณจัดทำค่าของงบประมาณประจำปี และในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นให้ประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักทะเบียนอำเภอเพื่อจัดทำข้อมูลของ

ผู้สูงอายุล่วงหน้า เพื่อการคำนวณการจัดทำค่าของงบประมาณประจำปีและดำเนินการตรวจสอบ ยืนยันการขอรับสิทธิกับผู้สูงอายุที่ประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยบันทึกข้อมูลผู้สูงอายุที่มี สิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระบบสารสนเทศให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อใช้เป็น ข้อมูลส่งให้สำนักงานประมาณพิจารณาจัดสรรงบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เพียงพอและได้รับ สิทธิครบถ้วน

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพ

1. มีสัญชาติไทย
2. มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. มีอายุครบสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ไม่เป็นผู้ไม่มีรายได้หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพตามที่คณะกรรมการผู้สูงอายุ แห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุกำหนด

ขั้นตอนการดำเนินการ

บุคคลใดที่มีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ให้ยื่นขอสันสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยไม่ต้อง ลงทะเบียน และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกโดยการแจ้งไปยังผู้สูงอายุที่มี สิทธิหากผู้สูงอายุมีความประสงค์ที่จะรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้แนบเอกสารหลักฐานข้อมูล เพื่อ ยืนยันสิทธิตนเองไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1. แบบยืนยันสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร สำหรับกรณีผู้ที่ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2553

การขอรับเงินเบี้ยความพิการ กำหนดให้ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้คนพิการ ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไป ณ ที่ทำการองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนาหรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหลักเกณฑ์ผู้มีสิทธิ จะได้รับเงินเบี้ยความพิการต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
3. มีบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการคุณภาพชีวิตคนพิการ
4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ในความอุปการะของสถานสงเคราะห์ของรัฐ

ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการจะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยความพิการ โดยรับเงินสดด้วยตนเองหรือโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการผู้แทน โดยชอบธรรมผู้พิทักษ์ผู้อนุบาลแล้วแต่กรณีในกรณีที่คนพิการเป็นผู้เยาว์ซึ่งมีผู้แทน โดยชอบคนเสมือน ไร้ความสามารถหรือคนไร้ความสามารถ ให้ผู้แทนโดยชอบธรรมผู้พิทักษ์หรือผู้อนุบาลแล้วแต่กรณียื่นคำขอแทน โดยแสดงหลักฐานการเป็นผู้แทนดังกล่าว

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. คนพิการที่จะมีสิทธิรับเงินเบี้ยความพิการในปีงบประมาณถัดไปให้คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการผู้แทน โดยชอบธรรมผู้พิทักษ์ผู้อนุบาลแล้วแต่กรณียื่นคำขอตามแบบพร้อมเอกสารหลักฐานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ สถานที่และภายในระยะเวลาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศกำหนด

2. กรณีคนพิการที่ได้รับเงินเบี้ยความพิการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมาให้ถือว่าเป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยความพิการตามระเบียบนี้แล้ว

3. กรณีคนพิการที่มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการได้ย้ายที่อยู่และยังประสงค์ประสงค์จะรับเงินเบี้ยความพิการต้องไปแจ้งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ที่ตนย้ายไป

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

กำหนดให้ผู้ป่วยเอดส์ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบฯและมีความประสงค์จะขอรับการสงเคราะห์ให้ยื่นคำขอต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่กรณีไม่สามารถเดินทางมายื่นคำขอรับการสงเคราะห์ด้วยตนเองได้จะมอบอำนาจให้ผู้อุปการะมาดำเนินการก็ได้

หลักเกณฑ์ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินสงเคราะห์ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ป่วยเอดส์ที่แพทย์ได้รับรองและทำการวินิจฉัยแล้ว

2. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพหรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ในการขอรับการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่า หรือผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อนหรือผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐเป็นผู้ได้รับการพิจารณาก่อน

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ผู้ป่วยเอดส์ยื่นคำขอตามแบบพร้อมเอกสารหลักฐานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อุปการะมาดำเนินการก็ได้
2. ผู้ป่วยเอดส์รับการตรวจสภาพความเป็นอยู่คุณสมบัติว่าสมควร ได้รับการสงเคราะห์หรือไม่โดยพิจารณาจากความเดือดร้อนเป็นผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อนหรือเป็นผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ
3. กรณีผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับเบี้ยยังชีพฯ ที่อยู่ถือว่าขาดคุณสมบัติตามนัยแห่งระเบียบต้องไปยื่นความประสงค์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ที่ตนย้ายไปเพื่อพิจารณาใหม่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสาวนีย์ พวงยอด (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามส่วนที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 375 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน และใช้บริการส่วนการคลัง ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 2) เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ รายได้ต่อเดือน และส่วนที่ใช้บริการแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สิริกัทรสร เรืองศิลป์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของ

อำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระเจาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการบริการในส่วนที่จับต้องได้ รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ และด้านการบริการที่เน้นความสะดวกรวดเร็วตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระเจานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระเจาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการกับผู้รับบริการให้มีความไว้วางใจ และบุคลากรควรพัฒนาความสามารถในการเผยแพร่ความรู้ ให้ประชาชนทราบถึงระบบการทำงาน เพิ่มความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น พัฒนาในการให้คำแนะนำที่ชัดเจน และปรับปรุงสถานที่และความสะดวกสบายในการรับบริการ

ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์วิจัย 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรและประชาชนของเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กลุ่มบุคลากรจำนวน 155 คน และกลุ่มประชาชน จำนวน 395 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่จิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านการเอาใจใส่มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนอง ด้านบริการที่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ ส่วนด้านที่น้อยที่สุดมี 2 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ส่วนประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัจจัยด้านการตอบสนองมีค่ามากที่สุดรองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านบริการที่น่าเชื่อถือ ด้านบริการที่เป็น

รูปธรรม ตามลำดับ 2) ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไโรจิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยด้านการบริหารอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านกระบวนการบริหารมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์ 3) ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไโรจิง ได้แก่ปัจจัยด้านงบประมาณ, ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์, ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ ซึ่งสามารถแปลความได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นหรือลดลงหนึ่งหน่วย ปัจจัยด้านงบประมาณ, ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จะเพิ่มขึ้นหรือลดลง 0.189 0.225 0.132 และ 0.126 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการให้บริการด้วยความสุภาพใส่ใจต่อประชาชนมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารและบริการให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องอีกทั้งเร่งแก้ไขปัญหาคูณภาพชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนเพื่อทำให้คนในชุมชนเทศบาลเมืองไโรจิงมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมากยิ่งขึ้น

นพมาศ สุทันตกุล (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตต์ จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปีมีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1 - 10,000 บาท และประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ สำหรับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหาดกรวดอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตต์ ตามการประเมินของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม เช่น ระหว่างรอคิวการรับบริการสั้นและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีการจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น แผ่นป้าย เอกสารประชาสัมพันธ์ วิทยุเสียงตามสาย ได้รับข้อมูล ข่าวสาร จาก เทศบาล อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม และประชาชนสามารถร้องเรียนแก่นายกเทศมนตรีได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความ

ข้อสัคัยความเท่าเทียม และความถูกต้องต่อชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย

พรทิพย์ จันทศิริรัตน (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ จำนวน 184 คน ผลการวิจัย 1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในระดับมากที่สุด และสุดท้ายด้านการให้บริการที่ตรงเวลาในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพและระยะเวลาที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรัญญา เกิดลาภ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโฆมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโฆมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโฆมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนประชาชนที่มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลโฆมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 312 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ เทียบเท่าปริญญาตรีส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท ประเภทของงานที่มาติดต่อรับบริการสำนักปลัด 1) ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโฆมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่

ในระดับดีเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการตอบสนองอยู่ในระดับดี ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี ด้านรูปปลักษณ์ทางกายภาพอยู่ในระดับดี และสุดท้ายด้านการสร้างความมั่นใจอยู่ในระดับดี

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมิง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมิง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมิง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05

ปิยฉัฐ จันทร์เกิด (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนก ตามอาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐวุฒิ รัชสาสกุล (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในตำบลบ้านเตื่อ จำนวน 348 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปริญทร ไชยคำจันทร์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มาใช้บริการ จำนวน 393 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการขั้น ตอนการให้บริการและลำดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธิติวรรณ เหมพิทักษ์ (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับการบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง 2) เพื่อศึกษาระดับการบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยอง 3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ระหว่างระดับการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลนครระยอง จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ภาพรวมบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ 2) ภาพรวมบริการที่คาดหวังของเทศบาลนครระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 3.41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ 3) ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยองมีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

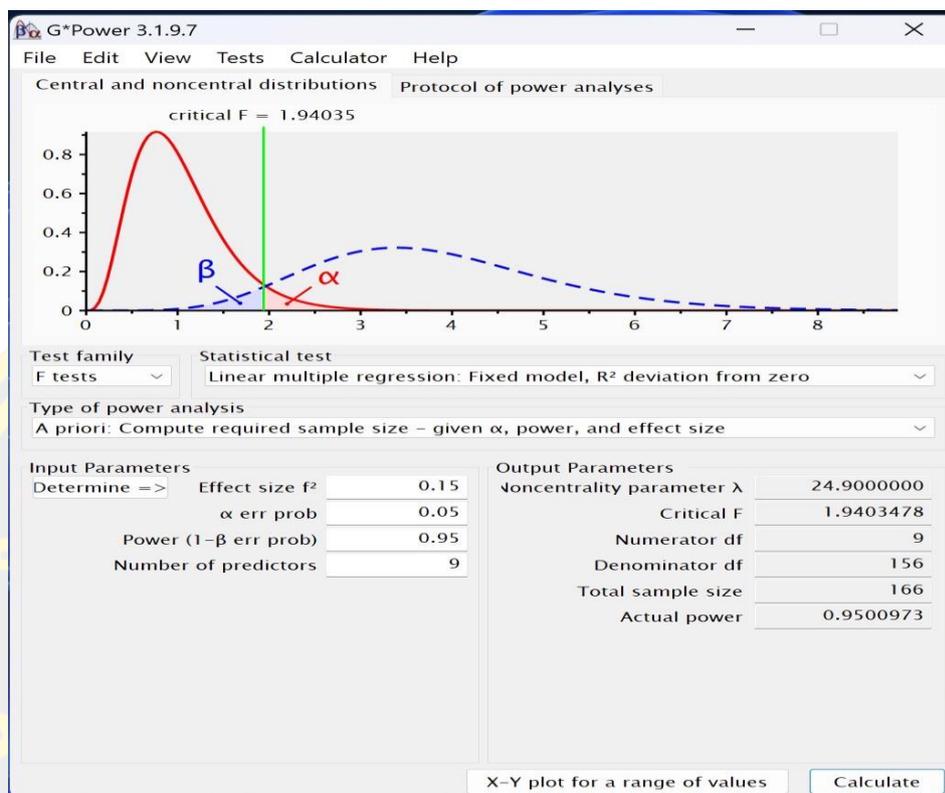
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (Walk-in client) จำนวน 2,566 คน (เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2566) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (Walk-in client) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้โปรแกรม G*Power ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 166 คน โดยกำหนดให้

1. Effect size f^2 เท่ากับ 0.15
2. α error probability เท่ากับ 0.05
3. Power ($1-\beta$ error probability) เท่ากับ 0.95
4. จำนวนตัวแปรอิสระ เท่ากับ 9 ตัวแปร ดังนี้



ภาพที่ 5 ผลการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากโปรแกรม G*Power

เมื่อได้ขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งมีหลักการ คือ จากประชากร N หน่วย โดยเริ่มต้นด้วยการแบ่งประชากรออกเป็น L ชั้น ในแต่ละชั้นมีสมาชิก N_1

โดยที่

$$\text{ขนาดตัวอย่าง} = \frac{n \times n_L}{N}$$

N = จำนวนประชากร

n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

n_L = การแบ่งชั้นของประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (Walk-in client) จำนวนทั้งสิ้น 2,566 คน (เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2566) มีทั้งหมด 6 ส่วนราชการ โดยการกำหนดสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

ที่	กองราชการ	จำนวน ประชาชน	สูตร	แทนค่า	ผลลัพธ์
1	สำนักปลัด บริการการจด ทะเบียนพาณิชย์ งาน ร้องเรียน	357	$\frac{n \times n_1}{N}$	$\frac{166 \times 357}{2,566}$	23
2	กองคลัง บริการด้านการ รับชำระภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง ภาษีป้าย	1,883	$\frac{n \times n_1}{N}$	$\frac{166 \times 1,883}{2,566}$	122
3	กองช่าง บริการออก ใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อ ถอน ต่อเติม คัดแปลง อาคาร	75	$\frac{n \times n_1}{N}$	$\frac{166 \times 75}{2,566}$	5
4	กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม บริการออก ใบอนุญาตประกอบ กิจการที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ และงานบริการ ด้านสาธารณสุข	88	$\frac{n \times n_1}{N}$	$\frac{166 \times 88}{2,566}$	6
5	กองสวัสดิการและสังคม บริการด้านผู้สูงอายุ คน พิการ และผู้ป่วยเอดส์	163	$\frac{n \times n_1}{N}$	$\frac{166 \times 64}{2,566}$	10
	รวม	2,566			166

หลังจากผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบ Systematic random sampling โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดช่วงการสุ่มตามสูตร $\frac{N}{n} = \frac{2,566}{166} = 15.46$ 2) กำหนดเลขการสุ่มเริ่มต้นที่เลข 9 (ผ่านการจับฉลากเลข 1 – เลข 15) ดังนั้น ทุกคนที่ 9 ของประชาชนผู้มาใช้บริการในแต่ละช่วงใน 15 คน จะถูกสุ่มเป็นตัวอย่างในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (Walk-in client) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) และแบบคำถามระบุคำตอบ (Open-ended response question)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแบบข้อมูลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ได้แก่ อัตราค่าบริการ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจริงของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 8 ข้อ
 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จำนวน 11 ข้อ
 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 8 ข้อ
 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 10 ข้อ
 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำนวน 10 ข้อ
- โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 4 หลักเกณฑ์การให้คะแนนความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		การรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการ	
คุณภาพการให้บริการ	คะแนน	คุณภาพการให้บริการ	คะแนน
คาดหวังมากที่สุด	5	บริการดีมาก	5
คาดหวังมาก	4	บริการดี	4
คาดหวังปานกลาง	3	บริการปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2	บริการพอใช้	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1	บริการควรปรับปรุง	1

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ผศ.ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ อาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นายจิตติณ โรจน์บุญสงศรี นิติกรชำนาญการ
เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพลูดาวหลวง ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.993 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุเคราะห์ข้อมูลจากคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสิทธิที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงมี ตามจริยธรรมการวิจัย (Informed Consent)
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม
5. เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 100 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
6. ผู้วิจัยทำการลงรหัสข้อมูล วิเคราะห์ผล ประมวลผล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และข้อมูลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ได้แก่ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Paired Samples t-Test และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการ
3. การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์การจำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis: MCA) เนื่องจากตัวแปรอิสระที่ศึกษาในครั้งนี้ มีระดับการวัดในหลายระดับ กล่าวคือ ทั้งระดับนามบัญญัติ (Nominal) ระดับอันดับ (Ordinal) และระดับอัตราส่วน (Ratio) ส่วนตัวแปรตามมีระดับการวัดแบบช่วง (Interval scale) โดยระดับการวัดตัวแปรอิสระต่าง ๆ จะได้รับการปรับเป็นกลุ่ม (Nominal/ Ordinal groups) ก่อนการวิเคราะห์ นอกจากนี้การวิเคราะห์การจำแนกพหุยังให้ผลการวิเคราะห์ทั้งอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม เมื่อยังไม่ได้ควบคุมอิทธิพลของปัจจัยอื่นในแบบจำลองการวิเคราะห์ (ค่า eta) และเมื่อควบคุมอิทธิพลของปัจจัยอื่นในแบบจำลองการวิเคราะห์แล้ว (ค่า Beta) (Andrews, Klem, Davidson, O Malley, & Rodgers, 1981)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย Likert (1932) แบบ 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 5 เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการและความคาดหวัง
ต่อคุณภาพการให้บริการ

การรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการ		ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ค่าเฉลี่ย	คุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	คุณภาพ
4.51 - 5.00	บริการดีมาก	4.51 - 5.00	คาดหวังมากที่สุด
3.51 - 4.50	บริการดี	3.51 - 4.50	คาดหวังมาก
2.51 - 3.50	บริการปานกลาง	2.51 - 3.50	คาดหวังปานกลาง
1.51 - 2.50	บริการพอใช้	1.51 - 2.50	คาดหวังน้อย
0.00 - 1.50	บริการควรปรับปรุง	0.00 - 1.50	คาดหวังน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ

การรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการ \geq ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

โดยตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการผู้วิจัยกำหนดสูตร ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ =

$$\left(\frac{\text{คะแนนรวมของการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการ}}{\text{คะแนนรวมของการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการ} + \text{คะแนนรวมของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ}} \right) \times 100$$

เกณฑ์การแปลผล

ค่าดัชนี

น้อยกว่าร้อยละ 50

มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 50

ความหมาย

ไม่มีคุณภาพการให้บริการ

มีคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่องานผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (Walk-in client) ซึ่งไม่ใช่บุคลากรของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จำนวน 166 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ระหว่างระดับการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับกับความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	52	31.3
หญิง	114	68.7

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	13	7.80
30 - 39 ปี	27	16.30
40 - 49 ปี	53	31.90
50 - 59 ปี	40	24.10
60 ปี ขึ้นไป	33	19.90
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	14	8.40
ประถมศึกษา	35	21.10
มัธยมศึกษา/ปวช.	46	27.70
อนุปริญญา/ปวส.	15	9.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	56	33.70
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	63	38.00
สมรส	78	47.00
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	25	15.10
5. อาชีพ		
ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/นักเรียนนักศึกษา	22	13.3
ธุรกิจส่วนตัว	44	26.5
พนักงานบริษัท/รับจ้าง	81	48.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	11.4
6. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	48	28.90
10,001 – 20,000 บาท	62	37.30
20,001 – 30,000 บาท	25	15.10
30,001 บาท ขึ้นไป	31	18.70

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7. อัตราค่าบริการ		
ไม่มีค่าบริการ	109	65.70
มีค่าบริการ (จำแนกค่าบริการออกเป็น ดังนี้)	57	34.30
- ค่าบริการเหมาะสม	(48)	(28.90)
- ค่าบริการถูกกว่าความเป็นจริง	(2)	(1.20)
- ค่าบริการสูง/แพงกว่าความเป็นจริง	(7)	(4.20)
8. การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		
ป้ายประชาสัมพันธ์	91	54.80
แผ่นพับ/โบรชัวร์	92	55.40
เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์	88	53.00
อื่น ๆ เช่น ไม่มีการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	26	15.70
9. จำนวนรับรู้การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการที่ประชาชนผู้รับบริการรับรู้		
ไม่รับรู้สื่อ	26	15.70
รับรู้1สื่อ	55	33.10
รับรู้2สื่อ	38	22.90
รับรู้3สื่อ	47	28.30
10. ส่วนที่ใช้บริการ		
สำนักปลัด	23	13.90
กองคลัง	122	73.50
กองช่าง	5	3.00
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	6	3.60
กองสวัสดิการและสังคม	10	6.00

จากตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 ด้านสถานภาพการสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 ด้านรายได้ ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 ด้านอัตราค่าบริการส่วนใหญ่ไม่มีค่าบริการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการส่วนใหญ่เลือกตอบ แผ่นพับ/โบรชัวร์ มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และสามารถจำแนกได้ตามจำนวนรับรู้การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการที่ประชาชนผู้รับบริการรับรู้ที่มากที่สุด คือ รับรู้สื่อ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 ตลอดจน ด้านส่วนที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการที่กองคลัง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชะอีจรรยา ระหว่างระดับการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับกับความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชะอีจรรยา ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พิจารณาเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ดังนี้

ตารางที่ 7 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่		ความคาดหวัง ต่อบริการที่		t	Sig.	แปลผล
	ได้รับ		ได้รับ				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โต้ะ แก้วสำหรับนั่งรอ เป็นต้น	4.48	0.64	4.42	0.69	1.62	0.10	มีคุณภาพการบริการ
2. วัสดุ อุปกรณ์ที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย	4.47	0.67	4.45	0.70	0.64	0.51	มีคุณภาพการบริการ
3. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีการติดป้ายบอกชื่อห้องหรือแสดงสัญลักษณ์ไว้อย่างชัดเจน	4.43	3.05	4.72	0.68	1.21	0.22	มีคุณภาพการบริการ
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อม	4.52	0.65	4.43	0.71	2.30*	0.023	มีคุณภาพการบริการ
5. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามารับบริการ	4.37	0.79	4.37	0.75	-0.14	0.88	มีคุณภาพการบริการ
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถีบไถ	4.46	0.68	4.43	0.71	0.74	0.45	มีคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่ ได้รับ		ความคาดหวัง ต่อบริการที่ ได้รับ		t	Sig.	แปลผล
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
	7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการ ด้วยความห่วงใย	4.44	0.67	4.65			
8. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการได้ ภายในรอบเวลาที่กำหนด	4.43	0.69	4.41	0.68	0.61	0.53	มีคุณภาพ การบริการ
ภาพรวม	4.49	0.70	4.45	0.74	1.33	0.18	มีคุณภาพ การบริการ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($t = 1.33$, $Sig = 0.18$) กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.49$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.45$) นั่นคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ประเด็น “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม” มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ($t = 2.30$, $Sig = 0.023$) กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.52$) สูงกว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.43$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. สำหรับประเด็นต่างๆ ได้แก่

2.1 “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรอ เป็นต้น” มีค่า (t = 1.62, Sig = 0.10)

2.2 “วัสดุ อุปกรณ์ที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย” มีค่า (t = 0.64, Sig = 0.51)

2.3 “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีการติดป้ายบอกชื่อห้องหรือแสดงสัญลักษณ์ไว้อย่างชัดเจน” มีค่า (t = 1.21, Sig = 0.22)

2.4 “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามาใช้บริการ” มีค่า (t = -0.14, Sig = 0.88)

2.5 “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว” มีค่า (t = 0.74, Sig = 0.45)

2.6 “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความห่วงใย” มีค่า (t = -0.88, Sig = 0.37)

2.7 “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด” มีค่า (t = 0.61, Sig = 0.53)

พบว่า มีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$)

ตารางที่ 8 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่ ได้รับ		ความคาดหวัง ต่อบริการที่ ได้รับ		t	Sig.	แปลผล
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. การบริการที่ท่านได้รับ ตรงตามรายละเอียดที่ เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้ แจ้งไว้	4.49	0.67	4.39	0.69	2.98**	0.003	มีคุณภาพ การบริการ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่		ความคาดหวัง ต่อบริการที่		t	Sig.	แปลผล
	ได้รับ		ได้รับ				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
2. ท่านทราบถึงการ ให้บริการของเทศบาลตำบล เขาชีจรรย์จากการ ประชาสัมพันธ์	4.46	0.70	4.40	0.72	1.41	0.15	มีคุณภาพ การบริการ
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์รับฟังข้อ ร้องเรียนอย่างตั้งใจและหา ทางแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง	4.49	0.72	4.39	0.71	2.48*	0.014	มีคุณภาพ การบริการ
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ได้ ให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสม ครบถ้วนไม่มี ข้อผิดพลาด	4.45	0.70	4.40	0.70	1.20	0.22	มีคุณภาพ การบริการ
5. ระยะเวลาที่ท่านรอรับ บริการเหมาะสมตรงตาม เวลา	4.50	0.68	4.41	0.71	2.04*	0.043	มีคุณภาพ การบริการ
6. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา กระดาษ เป็นต้น ที่ดีมี คุณภาพ	4.51	0.66	4.43	0.69	1.76	0.08	มีคุณภาพ การบริการ
7. แบบฟอร์มที่ใช้ในการ ให้บริการของเทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ มีความชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจง่าย	4.51	0.65	4.42	0.69	2.13*	0.034	มีคุณภาพ การบริการ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่ ได้รับ		ความคาดหวัง ต่อบริการที่ ได้รับ		t	Sig.	แปลผล
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
	8. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด ปลอดภัย	4.55	0.63	4.45			
9. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ให้ความ ช่วยเหลืออย่างเต็มกำลัง ความสามารถ	4.52	0.66	4.46	0.66	1.61	0.10	มีคุณภาพ การบริการ
10. ท่านรู้สึกประทับใจและ อยากกลับมาใช้บริการอีก ครั้ง	4.51	0.66	4.46	0.68	1.09	0.27	มีคุณภาพ การบริการ
11. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ได้แจ้งสรุปผลในการ ให้บริการแก่ท่าน	4.49	0.66	4.66	3.15	-0.69	0.49	มีคุณภาพ การบริการ
ภาพรวม	4.50	0.63	4.44	0.70	1.49	0.13	มีคุณภาพ การบริการ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($t = 1.49$, $Sig = 0.13$) กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.50$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ย

ความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.44$) นั่นคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจการบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. สำหรับประเด็นต่างๆ ได้แก่

1.1 “การบริการที่ท่านได้รับตรงตามรายละเอียดที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้แจ้งไว้” มีค่า ($t = 2.98, Sig = 0.003$)

1.2 “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์รับฟังข้อร้องเรียนอย่างตั้งใจและหาทางแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง” มีค่า ($t = 2.48, Sig = 0.014$)

1.3 “ระยะเวลาที่ท่านรอรับบริการเหมาะสมตรงตามเวลา” มีค่า ($t = 2.04, Sig = 0.043$)

1.4 “แบบฟอร์มที่ใช้ในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีความชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจง่าย” มีค่า ($t = 2.13, Sig = 0.034$)

1.5 “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด ปลอดภัย” มีค่า ($t = 2.46, Sig = 0.015$)

พบว่า มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05 Sig \leq .05$ นั่นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ สูงกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$

2. ประเด็นต่างๆ ได้แก่

2.1 “ท่านทราบถึงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์จากการประชาสัมพันธ์” มีค่า ($t = 1.41, Sig = 0.15$)

2.2 “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ครบถ้วน ไม่มี ข้อผิดพลาด” มีค่า ($t = 1.20, Sig = 0.22$)

2.3 “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา กระดาษ เป็นต้น ที่ดีมีคุณภาพ” มีค่า ($t = 1.76, Sig = 0.08$)

2.4 “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถ” มีค่า ($t = 1.61, Sig = 0.10$)

2.5 “ท่านรู้สึกประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง” มีค่า ($t = 1.09, Sig = 0.27$)

2.6 “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้แจ้งสรุปผลในการให้บริการแก่ท่าน” มีค่า ($t = -0.69, Sig = 0.49$)

พบว่า มีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$)

ตารางที่ 9 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง ต่อบริการที่ ได้รับ		การรับรู้จริง ต่อบริการที่ ได้รับ		t	Sig.	แปลผล
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
	1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์แจ้ง ระยะเวลาหรือลำดับการรอ คอยให้ทราบ	4.48	0.71	4.45			
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์มีความ พร้อมในการให้บริการ	4.49	0.70	4.45	0.70	1.20	0.22	มีคุณภาพ การบริการ
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์แสดงท่าที ต้อนรับ ยินดีให้บริการ เสนอความช่วยเหลืออย่าง เต็มใจ	4.52	0.67	4.48	0.69	1.12	0.26	มีคุณภาพ การบริการ
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์แสดงความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ท่าน	4.52	0.67	4.45	0.71	1.91	0.058	มีคุณภาพ การบริการ
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์อธิบาย ขั้นตอนและวิธีการ ให้บริการให้ท่านทราบ	4.52	0.67	4.46	0.69	1.72	0.08	มีคุณภาพ การบริการ

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่		ความคาดหวัง ต่อบริการที่		t	Sig.	แปลผล
	ได้รับ		ได้รับ				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ดำเนินการ ตามคำร้องขออย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	4.50	0.71	4.45	0.70	1.44	0.15	มีคุณภาพ การบริการ
7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์แสดงความ มั่นใจและความเป็นมือ อาชีพเมื่อให้บริการแก่ท่าน	4.51	0.69	4.47	0.69	0.90	0.36	มีคุณภาพ การบริการ
8. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ตอบคำถาม เกี่ยวกับการบริการได้ ชัดเจนและถูกต้อง	4.46	0.69	4.49	0.69	0.94	0.34	มีคุณภาพ การบริการ
ภาพรวม	4.50	0.66	4.46	0.67	1.42	0.15	มีคุณภาพ การบริการ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($t = 1.42$, $Sig = 1.42$) กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.50$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.46$) นั่นคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

สำหรับประเด็นต่างๆ ได้แก่

1. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แจ้งระยะเวลาหรือลำดับการรอคอยให้ทราบ”
มีค่า (t = 0.60, Sig = 0.54)
2. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีความพร้อมในการให้บริการ” มีค่า (t = 1.20, Sig = 0.22)
3. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แสดงท่าทีต้อนรับ ยินดีให้บริการ เสนอความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ” มีค่า (t = 1.12, Sig = 0.26)
4. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือท่าน”
มีค่า (t = 1.91, Sig = 0.058)
5. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์อธิบายขั้นตอนและวิธีการให้บริการให้ท่าน
ทราบ” (t = 1.72, Sig = 0.08)
6. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ดำเนินการตามคำร้องขออย่างรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพ” มีค่า (t = 1.44, Sig = 0.15)
7. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แสดงความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพเมื่อ
ให้บริการแก่ท่าน” มีค่า (t = 0.90, Sig = 0.36)
8. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตอบคำถามเกี่ยวกับการบริการได้ชัดเจนและ
ถูกต้อง” มีค่า (t = 0.94, Sig = 0.34)

พบว่า มีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ
เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$)

ตารางที่ 10 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านการให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	การรับรู้จริง		ความคาดหวัง		t	Sig.	แปลผล
	ต่อบริการที่ ได้รับ		ต่อบริการที่ ได้รับ				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ให้ความ สนใจและฟังอย่างตั้งใจ เมื่อ ท่านมารับบริการ	4.51	0.69	4.46	0.71	1.20	0.22	มีคุณภาพ การบริการ

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่ ได้รับ		ความคาดหวัง ต่อบริการที่ ได้รับ		t	Sig.	แปลผล
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
	2. มารยาทของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์ที่แสดงออกมาใน ขณะที่ให้บริการสุภาพ มี ความเป็นมิตร ดูแลผู้มารับ บริการ	4.52	0.72	4.49			
3. ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบล เขาชีจรรย์	4.49	0.72	4.48	0.70	0.28	0.77	มีคุณภาพ การบริการ
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้ บริการจากเทศบาลตำบลเขา ชีจรรย์	4.51	0.70	4.47	0.70	0.94	0.34	มีคุณภาพ การบริการ
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ปฏิบัติต่อ ท่านด้วยความสุภาพ	4.54	0.71	4.51	0.66	0.71	0.47	มีคุณภาพ การบริการ
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์มีความรู้ ความสามารถพร้อมแก้ไข ปัญหาของผู้รับบริการ	4.51	0.71	4.51	0.67	-0.14	0.88	มีคุณภาพ การบริการ
7. การบริการของเทศบาล ตำบลเขาชีจรรย์ถูกต้อง ครบถ้วนรู้สึกมั่นใจว่าข้อมูล ไม่ถูกเปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยไม่ได้รับอนุญาต	4.52	0.70	4.48	0.69	1.15	0.25	มีคุณภาพ การบริการ

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่		ความคาดหวัง ต่อบริการที่		t	Sig.	แปลผล
	ได้รับ		ได้รับ				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
8. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีช่องทางการตรวจสอบค่า ภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาต แบบ ออนไลน์	4.51	0.72	4.52	0.65	-0.50	0.61	มีคุณภาพ การบริการ
9. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีระบบการรับชำระ ค่าบริการที่ทันสมัย	4.51	0.72	4.52	0.63	-0.30	0.75	มีคุณภาพ การบริการ
10. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีช่องทางสำหรับส่ง หลักฐานการชำระค่าบริการ	4.46	0.76	4.50	0.67	-0.92	0.35	มีคุณภาพ การบริการ
ภาพรวม	4.51	0.66	4.50	0.63	0.37	0.70	มีคุณภาพ การบริการ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($t = 0.37$, $Sig = 0.70$) กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.51$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.50$) นั่นคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

สำหรับประเด็นต่างๆ ได้แก่

1. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้ความสนใจและฟังอย่างตั้งใจ เมื่อท่านมารับบริการ” มีค่า ($t = 1.20$, $Sig = 0.22$)

2. “มารยาทของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ที่แสดงออกมาในขณะที่ให้บริการ
สุภาพ มีความเป็นมิตร ดูแลผู้มารับบริการ” มีค่า ($t = 0.55$, $Sig = 0.58$)

3. “ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์” มีค่า ($t = 0.28$, $Sig = 0.77$)

4. “ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการจากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์” มีค่า ($t = 0.94$, $Sig = 0.34$)

5. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ” มีค่า ($t = 0.71$,
 $Sig = 0.47$)

6. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีความรู้ความสามารถพร้อมแก้ไขปัญหาของ
ผู้รับบริการ” มีค่า ($t = -0.14$, $Sig = 0.88$)

7. “การบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ถูกต้อง ครบถ้วนรู้สึกมั่นใจว่าข้อมูลไม่ถูก
เปิดเผยต่อบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต” มีค่า ($t = 1.15$, $Sig = 0.25$)

8. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีช่องทางการตรวจสอบค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ
ค่าใบอนุญาต แบบออนไลน์” มีค่า ($t = -0.50$, $Sig = 0.61$)

9. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีระบบการรับชำระค่าบริการที่ทันสมัย” มีค่า ($t = -0.30$, $Sig = 0.75$)

10. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีช่องทางสำหรับส่งหลักฐานการชำระค่าบริการ” มีค่า ($t = -0.92$, $Sig = 0.35$)

พบว่า มีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ
เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$)

ตารางที่ 11 คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	การรับรู้จริง		ความคาดหวัง		t	Sig.	แปลผล
	ต่อบริการที่ได้รับ		ต่อบริการที่				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. ท่านได้รับบริการด้วยความเอาใจใส่จากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์	4.51	0.68	4.52	0.68	-0.49	0.62	มีคุณภาพการบริการ
2. เวลาทำการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์สะดวกต่อการมาใช้บริการ	4.51	0.64	4.46	0.74	1.44	0.15	มีคุณภาพการบริการ
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์จดจำข้อมูลส่วนตัวและความต้องการของท่านได้	4.48	0.73	4.46	0.75	0.61	0.53	มีคุณภาพการบริการ
4. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ	4.49	0.68	4.48	0.71	0.46	0.64	มีคุณภาพการบริการ
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์เข้าใจความต้องการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน	4.50	0.70	4.49	0.68	0.16	0.87	มีคุณภาพการบริการ
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีความรู้ความสามารถพร้อมแก้ไข้ปัญหาของผู้รับบริการ	4.46	0.72	4.46	0.68	0.00	1.00	มีคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	การรับรู้จริง ต่อบริการที่ ได้รับ		ความคาดหวัง ต่อบริการที่ ได้รับ		t	Sig.	แปลผล
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
	7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่ต้องการตั้งแต่ครั้งแรกที่รับบริการ	4.52	0.65	4.51			
8. ข้อมูลการรับบริการของท่านมีความถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	4.47	0.70	4.44	0.73	0.87	0.38	มีคุณภาพ การบริการ
9. เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์จัดประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับการรับบริการให้แก่ท่าน	4.50	0.69	4.48	0.70	0.55	0.57	มีคุณภาพ การบริการ
10. ท่านทราบข้อมูลการให้บริการจากเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์	4.47	0.77	4.48	0.70	-0.28	0.77	มีคุณภาพ การบริการ
ภาพรวม	4.49	0.66	4.48	0.67	0.44	0.65	มีคุณภาพ การบริการ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มี ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ ได้รับ ($t = 0.44$, $Sig = 0.65$) กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.49$) เท่ากับ

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.48$) นั่นคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. “ท่านได้รับการด้วยความเอาใจใส่จากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์” มีค่า ($t = -0.49$, Sig = 0.62)
2. “เวลาทำการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์สะดวกต่อการมาใช้บริการ” มีค่า ($t = 1.44$, Sig = 0.15)
3. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์จดจำข้อมูลส่วนตัวและความต้องการของท่านได้” มีค่า ($t = 0.61$, Sig = 0.53)
4. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ” มีค่า ($t = 0.46$, Sig = 0.64)
5. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ เข้าใจความต้องการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน” มีค่า ($t = 0.16$, Sig = 0.87)
6. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีความรู้ความสามารถพร้อมแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ” มีค่า ($t = 0.00$, Sig = 1.00)
7. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่ต้องการตั้งแต่ครั้งแรกที่รับบริการ” มีค่า ($t = 0.37$, Sig = 0.70)
8. “ข้อมูลการรับบริการของท่านมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน” มีค่า ($t = 0.87$, Sig = 0.38)
9. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จัดประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับการรับบริการให้แก่ท่าน” มีค่า ($t = 0.55$, Sig = 0.57)
10. “ท่านทราบข้อมูลการให้บริการจากเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์” มีค่า ($t = -0.28$, Sig = 0.77)

พบว่า มีค่า Sig มากกว่า .05 นั่นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับเท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$)

ตารางที่ 12 ภาพรวมคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

คุณภาพการให้บริการ	การรับรู้จริง		ความคาดหวัง		t	Sig.	แปลผล
	ต่อบริการที่ได้รับ		ต่อบริการที่				
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD			
1. ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	4.49	0.70	4.45	0.74	1.33	0.18	มีคุณภาพ การบริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	4.50	0.63	4.44	0.70	1.49	0.13	มีคุณภาพ การบริการ
3. การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	4.50	0.66	4.46	0.67	1.42	0.15	มีคุณภาพ การบริการ
4. การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	4.51	0.66	4.50	0.63	0.37	0.70	มีคุณภาพ การบริการ
5. ความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจผู้รับบริการ	4.49	0.66	4.48	0.67	0.44	0.65	มีคุณภาพ การบริการ
ภาพรวม	4.49	0.60	4.46	0.62	1.29	0.19	มีคุณภาพ การบริการ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($t = 1.29$, $Sig = 0.19$) กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.49$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.46$) นั่นคือ การบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. “ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ” มีค่า ($t = 1.33$, $Sig = 0.18$)
2. “ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ” มีค่า ($t = 1.49$, $Sig = 0.13$)

3. “ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ” มีค่า ($t = 1.42$, $Sig = 0.15$)

4. “ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ” มีค่า ($t = 0.37$, $Sig = 0.70$)

5. “ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ” มีค่า ($t = 0.44$, $Sig = 0.65$)

พบว่า มีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรอิสระ	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Main Effects	17.094	35	0.488	1.524	0.048
เพศ	0.999	1	0.999	3.116	0.080
อายุ	0.892	5	0.178	0.556	0.733
ระดับการศึกษา	1.710	6	0.285	0.889	0.505
สถานภาพการสมรส	0.432	3	0.144	0.449	0.718
อาชีพ	0.927	6	0.154	0.482	0.821
รายได้	0.333	3	0.111	0.346	0.792
อัตราค่าบริการ	0.061	1	0.061	0.190	0.664
การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ	1.234	3	0.411	1.283	0.283
ส่วนที่ใช้บริการ	6.661	4	1.665	5.196**	0.001

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Model	17.094	35	0.488	1.524*	0.048
Residual	40.065	125	0.321		
Total	57.158	160	0.357		

**นัยสำคัญทางสถิติ .01

* นัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ และส่วนที่ใช้บริการ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 23.5 ($F = 1.524$, $Sig. = 0.048$) (ดังตารางที่ 14)

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนที่ใช้บริการ มีผลต่อความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ($F = 5.196$, $Sig. = 0.001$) (ดังตารางที่ 13)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์จำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis: MCA)

ตัวแปรอิสระ	n	Predicted mean	
		Unadjusted	Adjusted For factors
เพศ (Eta = 0.08, Beta = 0.19)			
ชาย	52	50.46	50.25
หญิง	114	50.08	50.17
อายุ (Eta = 0.17, Beta = 0.17)			
ต่ำกว่า 30 ปี	13	50.44	49.99
30 - 39 ปี	27	50.96	50.28
40 - 49 ปี	53	50.00	49.79
50 - 59 ปี	40	49.86	50.22
60 ปี ขึ้นไป	33	50.20	50.84
ระดับการศึกษา (Eta = 0.17, Beta = 0.42)			
ไม่ได้ศึกษา	14	49.49	48.80
ประถมศึกษา	35	49.72	49.27
มัธยมศึกษา/ปวช.	46	50.35	49.82
อนุปริญญา/ปวส.	15	50.31	50.80
ปริญญาตรีและสูงกว่า	56	50.51	51.27
สถานภาพการสมรส (Eta = 0.09, Beta = 0.14)			
โสด	63	50.11	49.93
สมรส	78	50.39	50.52
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	25	49.82	49.87

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	n	Predicted mean	
		Unadjusted	Adjusted For factors
อาชีพ (Eta = 0.26, Beta = 0.17)			
ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน/นักเรียนนักศึกษา	22	50.33	50.67
ธุรกิจส่วนตัว	44	49.53	49.72
พนักงานบริษัท/รับจ้าง	81	50.21	50.19
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	51.53	50.79
รายได้ (Eta = 0.25, Beta = 0.28)			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	48	49.98	50.19
10,001 – 20,000 บาท	62	50.68	50.80
20,001 – 30,000 บาท	25	50.55	50.02
30,001 บาท ขึ้นไป	31	49.27	49.13
อัตราค่าบริการ (Eta = 0.15, Beta = 0.24)			
ไม่มีค่าบริการ	109	50.43	50.57
มีค่าบริการ	57	49.75	49.47
การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ (Eta = 0.12, Beta = 0.08)			
ไม่รับรู้สื่อ	26	49.63	49.81
รับรู้ 1 สื่อ	55	50.30	50.16
รับรู้ 2 สื่อ	38	50.47	50.41
รับรู้ 3 สื่อ	47	50.16	50.27

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	n	Predicted mean	
		Unadjusted	Adjusted
ส่วนที่ใช้บริการ (Eta = 0.05, Beta = 0.06)			
สำนักปลัด	23	49.99 (5)	50.36 (1)
กองคลัง	122	50.26 (1)	50.19 (3)
กองช่าง	5	50.00 (4)	50.06 (4)
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	6	50.09 (2)	49.63 (5)
กองสวัสดิการและสังคม	10	50.03 (3)	50.27 (2)
Correlation coefficient (R) = 0.485			
Multiple correlation coefficient (R^2) = 0.235			

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ลำดับของระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ โดยเรียงลำดับจาก 1 คือ มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด ถึงวงเล็บระดับ 5 คือ มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการส่วนที่ใช้บริการ พบว่า

ส่วนที่ใช้บริการ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์จำแนกพบ โดยปราศจากการควบคุมตัวแปรอื่นๆ พบว่า กองคลัง มีค่าเฉลี่ยต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สูงที่สุด (Unadjusted mean = 50.26) รองลงมา คือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (Unadjusted mean = 50.09) กองสวัสดิการและสังคม (Unadjusted mean = 50.03) กองช่าง (Unadjusted mean = 50.00) และสำนักปลัด (Unadjusted mean = 49.99) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า สำนักปลัด

มีค่าเฉลี่ยต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สูงที่สุด (Adjusted mean = 50.36) รองลงมา คือ กองสวัสดิการและสังคม (Adjusted mean = 50.27) กองคลัง (Adjusted mean = 50.19) กองช่าง (Adjusted mean = 50.06) และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (Adjusted mean = 49.63) ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ส่วนที่ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่องานผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ (Walk-in client) ซึ่งไม่ใช่บุคลากรของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ เปรียบเทียบความแตกต่าง คือ Paired Samples t-Test และการวิเคราะห์การจำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis: MCA) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ระหว่างระดับการบริการความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบข้อมูลระดับการบริการความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากศึกษาพบว่าภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($t = 1.33$, $Sig = 0.18$) ดังนั้น เมื่อมีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.49$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.45$) (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$) นั่นคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยประเด็นที่มีคุณภาพการใช้บริการโดดเด่นคือ “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม” พบว่า มีความแตกต่างกัน (มีค่า $Sig \leq 0.05$)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จากศึกษาพบว่าภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการโดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($t = 1.49$, $Sig = 0.13$) ดังนั้น เมื่อมีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.50$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.44$) (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$) นั่นคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ โดยประเด็นที่มีคุณภาพการใช้บริการโดดเด่นคือ 1. “การบริการที่ท่านได้รับตรงตามรายละเอียดที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้แจ้งไว้” 2. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์รับฟังข้อร้องเรียนอย่างตั้งใจและหาทางแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง” 3. “ระยะเวลาที่ท่านรอรับบริการเหมาะสมตรงตามเวลา” 4. “แบบฟอร์มที่ใช้ในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีความชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจง่าย” 5. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด ปลอดภัย” พบว่า มีความแตกต่างกัน (มีค่า $Sig \leq 0.05$)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากศึกษาพบว่าภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($t = 1.42$, $Sig = 1.42$) ดังนั้น เมื่อมีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.50$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.46$) (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$) นั่นคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากศึกษาพบว่าภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($t = 0.37$, $Sig = 0.70$) ดังนั้น เมื่อมีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.51$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่

ได้รับ ($\bar{X} = 4.50$) (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$) นั่นคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จากศึกษาพบว่าภาพรวมด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($t = 0.44$, Sig = 0.65) ดังนั้น เมื่อมีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.49$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.48$) (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$) นั่นคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ

ภาพรวมคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จากศึกษาพบว่า มีคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติ Paired Samples t-Test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ($t = 1.29$, Sig = 0.19) ดังนั้น เมื่อมีค่า Sig มากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.49$) เท่ากับ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.46$) (ยอมรับ $H_0 : \mu_{\text{รับรู้จริง}} = \mu_{\text{ความคาดหวัง}}$) นั่นคือ การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

การวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ และส่วนที่ใช้บริการ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 23.5

ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนที่ใช้บริการ มีผลต่อความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามส่วนที่ใช้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยปราศจากการควบคุมตัวแปรอื่นๆ กองคลัง มีค่าเฉลี่ย

ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สูงที่สุด (Unadjusted mean = 50.26) รองลงมา คือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (Unadjusted mean = 50.09) กองสวัสดิการและสังคม (Unadjusted mean = 50.03) กองช่าง (Unadjusted mean = 50.00) และสำนักปลัด (Unadjusted mean = 49.99) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สูงที่สุด (Adjusted mean = 50.36) รองลงมา คือ กองสวัสดิการและสังคม (Adjusted mean = 50.27) กองคลัง (Adjusted mean = 50.19) กองช่าง (Adjusted mean = 50.06) และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (Adjusted mean = 49.63) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มุ่งศึกษาประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ใน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งผลการศึกษาทั้ง 5 ด้าน พบคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ของประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยอยู่ในระดับ มีคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม” ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการอย่างโดดเด่น (มีค่า Sig \leq 0.05) เนื่องจากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริการ จึงมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้การตอบรับผู้รับบริการ โดยมีเน้นย้ำให้มีการยิ้มแย้ม และเวลาการทักทายผู้มารับบริการให้ทักทายด้วยความสุภาพ เช่น “สวัสดีครับ/ค่ะ” หรือ “ยินดีต้อนรับครับ/ค่ะ” เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีให้ผู้มารับบริการรู้สึกเป็นกันเอง ให้เหมือนว่าผู้มารับบริการเป็นเหมือนญาติของเราท่านหนึ่ง และให้รับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการด้วยตั้งใจ อ่อนน้อมอย่างเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่า การที่ผู้ให้บริการมีกิริยาและวาจาสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทงดงาม ให้ความเป็นมิตรและนับถือในตัวผู้รับบริการ ถือเป็นคุณลักษณะหนึ่งของการบริการที่มีคุณภาพ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ของประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยอยู่ในระดับ มีคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น 1. “การบริการที่ท่านได้รับตรงตามรายละเอียดที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้แจ้งไว้” 2. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์รับฟังข้อร้องเรียนอย่างตั้งใจและหาทางแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง” 3. “ระยะเวลาที่ท่านรอรับบริการเหมาะสมตรงตามเวลา” 4. “แบบฟอร์มที่ใช้ในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีความชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจง่าย” 5. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด ปลอดภัย” ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการอย่างโดดเด่น (มีค่า Sig ≤ 0.05) เนื่องจากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับบริการประชาชน และยังมีคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้รับบริการสามารถศึกษาข้อมูลก่อนจะมาทำการติดต่อกับเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้ว่าผู้รับบริการต้องการเข้ามาติดต่อเรื่องใด ส่วนบริการใด และจะต้องใช้เอกสารใดในการติดต่อบ้าง ทั้งยังมีระยะเวลาแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ว่าจะต้องใช้ระยะเวลาที่วันถึงจะแล้วเสร็จ ทั้งนี้เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ยังได้จัดสถานที่ไว้รองรับสำหรับผู้ที่มารับบริการด้วย มีการบริการน้ำดื่มไว้ให้สำหรับผู้มารับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่า ความน่าเชื่อถือ เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์และความเชื่อถือได้ขององค์การรวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น องค์การมีชื่อเสียง มีความรอบคอบ มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ไว้วางใจได้ และยังมีมุมมองที่ว่าความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นมุมมองที่ดูจากความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้ ตลอดจนการติดต่อสื่อสาร หรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของผู้รับบริการที่เกี่ยวกับการบริการขององค์การ ถือเป็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งของการบริการที่มีคุณภาพ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยอยู่ในระดับ มีคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น 1. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แจ้งระยะเวลาหรือลำดับการรอคอยให้ทราบ” 2. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีความพร้อมในการให้บริการ” 3. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แสดงท่าทีต้อนรับ ยินดีให้บริการ เสนอความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ” 4. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือท่าน” 5. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์อธิบายขั้นตอนและวิธีการให้บริการให้ท่านทราบ” 6. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ดำเนินการตามคำร้องขออย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” 7. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์แสดงความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพเมื่อให้บริการแก่ท่าน” 8. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตอบคำถามเกี่ยวกับการบริการได้ชัดเจนและถูกต้อง” เนื่องจากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้มีการมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยหากเป็นช่วงเวลามีผู้รับบริการเยอะ เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จัดลำดับการรอคอยโดยแจกบัตรคิวในการเข้ารับบริการ และในระหว่างการรอรับบริการได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนและวิธีการในการเตรียมเอกสารต่างที่ต้องใช้ เพื่อให้ดำเนินการติดต่อรับบริการ ไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่าการตอบสนองที่รวดเร็ว เกี่ยวข้องกับ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการได้ทันทีทันใด ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทำงานได้รวดเร็วและยังมีมุมมองที่ว่าบริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็นการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการ เช่น สำนักงานบัญชีมีพนักงานบัญชีที่พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตอบคำถามลูกค้าตลอดเวลา เมื่อลูกค้าติดต่อเข้ามาที่สำนักงาน

4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยอยู่ในระดับ มีคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น 1. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้ความสนใจและฟังอย่างตั้งใจ เมื่อท่านมารับบริการ” 2. “มารยาทของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ที่แสดงออกมาในขณะที่ให้บริการสุภาพ มีความเป็นมิตร ดูแลผู้มารับบริการ” 3. “ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์” 4. “ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการจากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์” 5. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ” 6. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีความรู้ความสามารถพร้อมแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ” 7. “การบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ถูกต้อง ครบถ้วนรู้สึกมั่นใจว่าข้อมูลไม่ถูกเปิดเผยต่อบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต” 8. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีช่องทางการตรวจสอบค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาต แบบออนไลน์” 9. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีระบบการรับชำระค่าบริการที่ทันสมัย” 10. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีช่องทางสำหรับส่งหลักฐานการชำระค่าบริการ” เนื่องจากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีการรักษาข้อมูลต่างๆของผู้รับบริการตามระเบียบ กฎหมายของทางราชการ จึงทำให้มีความปลอดภัยโดยข้อมูลต่างๆจะไม่ถูกเปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล จึงทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้ ทั้งนี้เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ยังมีช่องทางออนไลน์ ในการรับชำระค่าภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และส่งหลักฐานการรับชำระค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้ให้มุมมองไว้ว่า ความมั่นใจ (Assurance) เกี่ยวข้องกับ ความรู้ในงานและความมีธรรมาภิบาลของพนักงานบริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ ตลอดจนเพื่อลดความไม่แน่ใจ และความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ เช่น แพทย์จะอธิบายขั้นตอนการทำผ่าตัดให้กับคนไข้ พร้อมกับผลที่จะออกมาก่อนที่คนไข้

จะเข้ารับการผ่าตัด ทำให้คนไข้คลายความวิตกกังวลเรื่องความเสี่ยง มีความมั่นใจในความสามารถของแพทย์เจ้าของไข้มากขึ้น

5.ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ของประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นโดยอยู่ในระดับ มีคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น 1. “ท่านได้รับการด้วยความเอาใจใส่จากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์” 2. “เวลาทำการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์สะดวกต่อการมาใช้บริการ” 3. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์จดจำข้อมูลส่วนตัวและความต้องการของท่านได้” 4. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ” 5. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ เข้าใจความต้องการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน” 6. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีความรู้ความสามารถพร้อมแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ” 7. “เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่ต้องการตั้งแต่ครั้งแรกที่รับบริการ” 8. “ข้อมูลการรับบริการของท่านมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน” 9. “เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ จัดประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับการรับบริการให้แก่ท่าน” 10. “ท่านทราบข้อมูลการให้บริการจากเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์” เนื่องจากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีการเปิดเผยข้อมูล และยังได้เปิดรับบริการผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ โดยผู้รับบริการไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงาน ทั้งผู้บริหารยังให้ความสำคัญในการให้บริการโดยจัดทำคู่มือการบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับข้อมูลการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นการให้คำแนะนำเบื้องต้นจะได้มาดำเนินการได้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งที่มารับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่าความเข้าใจผู้รับบริการ เกี่ยวข้องกับการพยายามรู้จักและทำความเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดต่างๆ ของผู้รับบริการ การเพิ่มบริการตามความจำเป็น

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวนีย์ พวงยอด (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และสร้อยญา เกิดลาภ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโฆม อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า บุคคลทุกเพศย่อมได้รับสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคโดยเท่าเทียม

กัน ในการที่จะต้องได้บริการเท่าเทียมเสมอภาคกัน โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสิริกัทสร เรื่องศิลป์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่าผู้รับบริการที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัย เห็นว่า แม้อายุของผู้รับบริการจะมีอายุที่ต่างกัน แต่การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับอายุของผู้มารับบริการ ดังนั้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ จันทศิริรัตน (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัยเห็น ว่า แม้ระดับการศึกษาของผู้รับบริการจะต่างกัน แต่การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่ได้จำกัดระดับการศึกษาว่าจะต้องอยู่ในระดับใดถึงมีสิทธิในการเข้าถึงการบริการนั้นๆ ได้ ดังนั้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี สถานภาพการสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ จันทศิริรัตน (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มี สถานภาพการสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัยเห็น ว่า แม้ผู้รับบริการจะมีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน แต่การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่ได้ปิดกั้นสถานภาพการสมรสของผู้มารับบริการ ดังนั้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สิริกัทสร เรื่องศิลป์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพ

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และพรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า แม้ผู้รับบริการจะมีอาชีพ ต่างกัน แต่การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์เป็นการให้บริการที่ทุกกลุ่มอาชีพสามารถที่จะเข้ารับการได้โดยไม่มีการแบ่งแยกแต่อย่างใด ดังนั้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่แตกต่างกัน

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เสาวนีย์ พวงยอด (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และ สิริภัทรสร เรื่องศิลป์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และ สรัญญา เกิดลาภ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงาม อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า แม้ผู้รับบริการจะมีรายได้ที่ต่างกัน แต่การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่ได้คำนึงถึงรายได้ของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการจะรายได้มากน้อยเพียง เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ก็ให้ดำเนินการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่แตกต่างกัน

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี อัตราค่าบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่า อัตราค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เรียกเก็บจากผู้รับบริการซึ่งแต่ละกิจกรรมอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม แต่ในกรณีที่เป็นบริการที่เหมือนกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มักตัดสินใจ โดยเปรียบเทียบจากอัตราค่าบริการ และมักเลือกใช้บริการขององค์การที่มีอัตราค่าบริการต่ำกว่า ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ได้กำหนดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม แก่ผู้มารับบริการในแต่ละงานแล้ว แม้งานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ จะมีค่าบริการที่แตกต่างกัน ไปก็ตาม ดังนั้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ไม่แตกต่างกัน

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ James and Fitzsimmons (2001) ที่ว่าการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการสื่อสารต่างๆ เป็นการพัฒนาด้านการบริการ โดยเป็นการลดต้นทุนของความผิดพลาดอันเนื่องมาจากกระบวนการการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ไม่มีผลต่อการรับรู้ชื่อของผู้รับบริการแต่อย่างใด เนื่องจากแม้จะมีสื่อมาก หรือสื่อน้อย ก็ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อควบคุมให้ปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มี ส่วนที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าส่วนที่ใช้บริการสำนักปลัด ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีคุณภาพการให้บริการดีกว่าส่วนที่ใช้บริการอื่นๆ ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสร้อยญา เกิดลาภ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน (ส่วนที่ใช้บริการ) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า ส่วนที่ใช้บริการสำนักปลัดของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ได้มีการดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน และได้จัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คอยให้คำแนะนำและให้คำตอบที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการ เช่น จะต้องใช้เวลานานแค่ไหนในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือจะมีขั้นตอนใดบ้างในการแก้ไขปัญหา นั้น โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเจ้าหน้าที่จะ โทรแจ้งหรือส่ง ไปรษณีย์ให้ ผู้รับบริการทราบถึงการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งส่วนบริการสำนักปลัด ผู้ใช้บริการจะต้องมาติดต่อเป็นลำดับแรก โดยที่ผู้รับบริการสามารถทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน ได้ตั้งแต่แรกจนเป็นที่น่าพึงพอใจ ทั้งสำนักปลัดยังคอยประสานงานกับส่วนราชการอื่น เพื่อนำเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง และยังคงติดตามผลให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า สำนักปลัดมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริการตั้งแต่แรกจนจบกระบวนการ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยทั้ง 5 ด้าน มีภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยพบว่า “ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ” มีค่า ($t = 0.37$, $Sig = 0.70$) ทำให้การประเมินอยู่ในระดับที่ต่ำสุดและอยู่ในลำดับสุดท้ายของด้าน เนื่องจากเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีช่องสำหรับส่งหลักฐานการชำระค่าบริการ มีค่า ($t = -0.92$, $Sig = 0.35$) , เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีช่องทางการตรวจสอบค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาต แบบออนไลน์ มีค่า ($t = -0.50$, $Sig = 0.61$) และเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีระบบการรับชำระค่าบริการที่ทันสมัย มีค่า ($t = -0.30$, $Sig = 0.75$) ทำให้การประเมินอยู่ในระดับที่ต่ำสุดตามลำดับ ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางพัฒนา ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับบริการ เช่น การขออนุญาตต่างๆ, การจัดสวัสดิการ ฯลฯ ทั้งในรูปแบบรูปเล่มและแบบออนไลน์ ในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ, วิธีการขอใช้บริการต่างๆ และการดำเนินการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย สามารถช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจและลดความไม่มั่นใจจากการขาดข้อมูลที่ชัดเจน และควรพัฒนาเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย, แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์ที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ตลอดจนมีการแจ้งเตือนข่าวสารหรือการอัปเดตสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

2. ควรมีนโยบายในการลดขั้นตอนและความยุ่งยากในการเข้ารับบริการ โดยหากการขอใช้บริการต่าง ๆ มีขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน ควรมีการปรับปรุงให้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงระบบออนไลน์เพื่อให้สามารถขอใช้บริการหรือดำเนินการต่างๆ ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันได้ โดยผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะของคำขอหรือปัญหาต่างๆ โดยทันทีที่เกิดการดำเนินการ เช่น การจัดระบบติดตามสถานะคำร้องที่ง่ายต่อการตรวจสอบ

3. ควรกำหนดนโยบายการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในเรื่องความปลอดภัย เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหรือข้อกำหนด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ที่มีความรู้และทักษะเฉพาะในการตอบสนองต่อคำร้องขอที่ซับซ้อน และจัดฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ได้รับการ

พัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี, ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของผู้รับบริการ, และเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และให้มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความสุภาพและมีอาชีพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

2. ควรพัฒนาระบบการขอใช้บริการออนไลน์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถขอใช้บริการได้สะดวก โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน และจัดให้มีการชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบออนไลน์ เช่น การโอนเงินผ่านธนาคาร, การชำระผ่านบัตรเครดิต หรือการชำระผ่าน e-Wallet ต่างๆ ซึ่งหลังจากชำระค่าธรรมเนียม ระบบควรออกใบเสร็จการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ให้บริการทันที ซึ่งสามารถดาวน์โหลดหรือพิมพ์ออกมาใช้เป็นหลักฐานได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และลดความยุ่งยากในการขออนุญาตต่างๆ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในบริการ และช่วยลดปัญหาการติดต่อหรือการจัดการเอกสารที่ซับซ้อน นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความโปร่งใสและประหยัดเวลาของทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรสนับสนุนการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่น หมู่บ้านที่อยู่อาศัย ระยะเวลาในการอยู่อาศัย ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงให้มีความครอบคลุมหลากหลาย และให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจาก ผลการศึกษพบว่าค่าตัวแปรอิสระต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ อัตราค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ และส่วนที่ให้บริการ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 23.5

2. ควรพัฒนาการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้รับบริการ เช่น ผ่านการออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้เข้าใจความคาดหวังของประชาชนในแง่มุมต่างๆ ของการบริการ และนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ได้ดียิ่งขึ้นไป

3. ควรสร้างเครือข่ายวิชาการและการแลกเปลี่ยนความรู้ อาจจะจัดให้มีการสัมมนา หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดและแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

บรรณานุกรม

กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2567). แบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2567. กรุงเทพฯ: กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล. (2545). การบริหารงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กุลชน หนาพงศธร. (2545). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่. (2552). หลักการ
ให้บริการ. วันที่ค้นข้อมูล 8 กุมภาพันธ์ 2567, เข้าถึงได้จาก

<https://www.stou.ac.th/offices/Oce/kmoce1/หลักการให้บริการ%20%20%20%206%20พ.ย.52chap41110604.pdf>

โกวิท พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์วิญญูชน.

จักรพันธ์ นายสถิต. (2560). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

ชัชวาล ทัดศิวัช. (2554). การจัดการธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2559). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่
ประชาชนกรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐวุฒิ รัชกาลสุกุล. (2561). คุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2546). การบริหารงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์. (2566). ข้อมูลหน่วยงาน. วันที่ค้นข้อมูล 20 มกราคม 2567, เข้าถึงได้จาก

<https://www.khaocheechan.go.th/?page=personnel&type=18>

- ชิตวิวรรณ เหมพิทักษ์. (2565). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพมาศ สุทันตกุล. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บรรเจิด ม่วงแมน. (2550). *กฎหมายรัฐธรรมนูญ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2533). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จีวีส์
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พัชรินทร์ อินนันชัย. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดชลบุรีต่อการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์ จันทวีรัตน์. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550. (2550, 27 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 3-4.
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535. (2535, 4 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 37-47.
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2550. (2550, 16 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 17-19.
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522. (2522, 14 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 5-15.
- พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 (2549, 15 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 3-8.
- พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499. (2499, 7 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 2-4.

- พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562. (2562, 12 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*.
หน้า 35-42.
- พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534. (2534, 29 ธันวาคม).
ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 6-7.
- พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510. (2510, 23 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 4-8.
- พิรุณษ์ สนิทเหลือ และคณะ. (2562). การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
G*POWER SAMPLE SIZE CALCULATION USING GPOWER PROGRAM.
วารสารวิชาการ, สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 5(1), 496 - 507.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. (2548). *การจัดการคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จีวีส์คอมพิวเตอร์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. วันที่ค้นข้อมูล 20 มกราคม
2567, เข้าถึงได้จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น พ.ศ. 2548. (2548, 30 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 3-4.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการให้คนพิการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2553. (2553, 20 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 2-3.
- ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566. (2566, 11 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 4-5.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). *การบริหารงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- สมพิศ สุขแสน. (2542). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จีวีส์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *หลักการและทฤษฎีการบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จีเวนไซน์.
- สร้อยญา เกิดลาภ. (2559). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโฆมง อำเภอท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการ
จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การบริหารบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
แผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553*. วันที่ค้นข้อมูล 20 มกราคม
2567, เข้าถึงได้จาก <https://www.opdc.go.th/content/filelist/MTI>
- สิริกัทรสร เรื่องศิลป์. (2558). *คุณภาพการให้บริการงานคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล
ของอำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

- เสาวนีย์ พวงยอด. (2557). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- อุตภิระ ภัทรวุฒิ. (2544). *การจัดการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จีวส์คอมพิวเตอร์.
- อำพล เกตุทวี. (2549). *การประเมินคุณภาพของการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จีวส์
- Caiden, G. E. (1982). *The crisis of service: How public bureaucracies fail to deliver*. Lexington, KY: Lexington Books.
- Charles, J. (1989). *Total Quality Management in Government: A Practical Guide*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality without Inspection*. New York: McGraw-Hill.
- Crosby, Philip B. (1979). *Quality Without Tears: The Art of Making Sure*. New York: McGraw-Hill.
- Greenwood, W. (1995). *Public Administration in a Changing World*. London: Macmillan Press.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington Books.
- James, A., & Fitzsimmons, J. A. (2001). *Managing Service Quality*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lewis, R. L., & Bloom, B. R. (1983). *Marketing Services: Managing the Marketing Process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Likert (1932). *เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย*. วันที่ค้นข้อมูล 12 มีนาคม 2567, เข้าถึงได้จาก file:///C:/Users/acer/Downloads/5830-Article%20Text-16720-18905-10-20150831%20(2).pdf
- Lucy, W. H., Gilbert, D., & Birkhead, G. S. (1977). *Public Administration: Structure and Process*. New York: Random House.
- Macaulay, S., & Cook, S. (1995). *Practical Teamwork for Customer Service*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McCullough, J. S. (1983). *The Glass Ceiling: Why Women Are Not Getting Ahead*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Millet, J. D. (1954). *The Management of Government Enterprises*. New York: McGraw-Hill.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A model for quality measurement and improvement. *Journal of Marketing*, 49(1), 40-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Suchitra Punyaratabandhu. (1986). *รวบรวมการให้บริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- Verma, B. M. (1986). *Agricultural Service Delivery System in India*. Delivery of Public Service in Asia countries: Case in Development Administration. Bangkok: Thammasat University Press.
- Wisher, R., & Corney, D. (2001). Quality 2000: A model for service quality in the new millennium. *The Service Industries Journal*, 21(4), 398-418.
- Zineldin, S. (1996). *Service quality: A framework for the telecommunications industry*. London: Chapman and Hall.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตารางที่ 15 กรอบแนวคิดของคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิงทฤษฎี	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ข้อความถาม/	นิยามเชิงปฏิบัติการ
เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการและตัวแบบ SERVQUAL สำหรับคุณภาพการให้บริการโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 1 ความเป็น รูปธรรมของ การบริการ	ลักษณะของ สิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพที่ สามารถจับ ต้องได้ เช่น เครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการและ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ต่าง ๆ	1. เน้นที่ อุปกรณ์ และ เครื่องอำนวยความสะดวก ทางวัตถุ เช่น การให้ บริการ โต๊ะ ให้บริการ เก้าอี้สำหรับ นั่งรอ ชั้นวาง ของ ป้ายหรือ สัญลักษณ์ ฯลฯ	1.เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ มี อุปกรณ์และ เครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรอ เป็นต้น	เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์มี วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่อง อำนวยความสะดวก โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งรอ เป็นต้น วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ ในการ ให้บริการมี ความทันสมัย การติดป้าย บอกชื่อห้อง หรือแสดง สัญลักษณ์ไว้ อย่าง ชัดเจน มีที่ จอดรถ เพียงพอต่อ การเข้ามารับ บริการ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อความถาม/ ข้อคำถาม	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 1 ความเป็น รูปธรรมของ การบริการ (ต่อ)	ทางกายภาพ ที่มีตัวตนซึ่ง อยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการ ประเมินจะ เน้นใน 2 ส่วน คือ 1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่อง อำนวยความสะดวก สะดวกทาง วัตถุ เช่น การ ให้บริการ โต๊ะ ให้บริการ เก้าอี้สำหรับ นั่งรอ ชั้นวาง ของ ป้ายหรือ สัญลักษณ์ ฯลฯ 1.2 เน้นที่ เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่	3. ผู้รับบริการ สามารถ สังเกตเห็นสิ่ง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์กร เน้นใน 2 ส่วน คือ 1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่อง อำนวยความสะดวก สะดวกทาง วัตถุ เช่น การ ให้บริการ โต๊ะ ให้บริการ เก้าอี้สำหรับ นั่งรอ ชั้นวาง ของ ป้ายหรือ สัญลักษณ์ ฯลฯ 1.2 เน้นที่ เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่	3. เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ มีการ ติดป้ายบอก ชื่อห้องหรือ แสดง สัญลักษณ์ไว้ อย่าง ชัดเจน 4. เจ้าหน้าที่ ขององค์กรมี ความสุภาพ เรียบร้อย อ่อนนุ่ม ให้บริการ ด้วยความ สุภาพ เรียบร้อย อ่อนนุ่ม 5. เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์มีที่จอด รถเพียงพอ ต่อการเข้ามา รับบริการ	เจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์มี ความสุภาพ เรียบร้อย อ่อนนุ่ม ให้บริการ ด้วยความ รวดเร็ว ฉับ ไว ให้บริการ ด้วยความ ห่วงใย และ ให้บริการได้ ภายในกรอบ เวลาที่กำหนด

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ข้อคำถาม	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด	ด้านที่ 1	ใช้ในการ	6. การ	6. เทศบาล	
คุณภาพการ ให้บริการ	ความเป็น รูปธรรมของ	ติดต่อ สื่อสาร เช่น การแต่ง กายของ	ให้บริการที่ นับไวแก่ ผู้รับบริการ	ตำบลซีจรรย์ ให้บริการ ด้วยความ	
และ ตัวแบบ	การบริการ (ต่อ)	เจ้าหน้าที่โดย		รวดเร็ว นับ ไว	
SERVQUAL		ประเด็นที่ใช้			
สำหรับ		ประเมิน	7. ให้บริการ	7. เจ้าหน้าที่	
คุณภาพการ ให้บริการ		ได้แก่	ด้วยความ	ของเทศบาล	
โดย		1.2.1 องค์การ	ห่วงใยใส่ใจ	ตำบลเขาสี	
Parasuraman,		มีอุปกรณ์ที่	ผู้รับบริการ	จรรย์	
Zeithaml and		ทันสมัย		ให้บริการ	
Berry (1988)		1.2.2		ด้วยความ	
และ		ผู้รับบริการ		ห่วงใย	
หลักเกณฑ์		สามารถ	8. ให้บริการ	8. เจ้าหน้าที่	
การประเมิน		สังเกตเห็นสิ่ง	ได้ภายใน	ของเทศบาล	
ประสิทธิภาพ		อำนวยความสะดวก	กรอบเวลาที่	ตำบลเขาสี	
ขององค์กร		สะดวกต่าง ๆ	กำหนด	จรรย์	
ปกครองส่วน		ขององค์กร		ให้บริการได้	
ท้องถิ่น พ.ศ.		1.2.3		ภายในกรอบ	
2567		เจ้าหน้าที่ของ		เวลาที่กำหนด	
		องค์กรมี			
		ความสุภาพ			
		เรียบร้อย			
		อ่อนน้อม			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อความถาม/ ข้อคำถาม/	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด	ด้านที่ 1	1.2.4 สิ่ง			
คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ	ความเป็น รูปธรรมของ การบริการ (ต่อ)	อำนวยความสะดวก กับการ ให้บริการ			
SERVQUAL สำหรับ		ขององค์กร			
คุณภาพการ ให้บริการ โดย		1.2.5 การ ให้บริการที่ ฉับไวแก่ ผู้รับบริการ			
Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)		1.2.6			
และ		ให้บริการ ด้วยความ			
หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ		ห่วงใยใส่ใจ ผู้รับบริการ			
ขององค์กร		1.2.7			
ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ.		ให้บริการได้ ภายในกรอบ เวลาที่กำหนด			
2567					

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 2 ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจใน การบริการ	ความสามารถ ในการให้ บริการได้ ตามที่ได้ให้ สัญญาไว้กับ ผู้รับบริการ อย่างน่า เชื่อถือ ถูกต้อง และ สม่าเสมอ โดยประเด็น ที่ใช้ประเมิน ได้แก่ 1. องค์กรได้ มีการออก ข้อบัญญัติ/ เทศบัญญัติ และมีการเก็บ เงิน	1. องค์กรได้มี การออก ข้อบัญญัติ/เทศ บัญญัติ และมี การเก็บเงิน ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่า ใบอนุญาต ตามที่กำหนด ไว้ใน ข้อบัญญัติ/เทศ บัญญัติ 2. องค์กรมี มาตรการสร้าง แรงจูงใจใน การให้บริการ เช่น การ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการ ให้บริการด้าน ต่างๆ	1. การบริการที่ ท่านได้รับตรง ตาม รายละเอียดที่ เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ได้ แจ้งไว้ 2. ท่านทราบ ถึงการ ให้บริการของ เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ จากการ ประชาสัมพันธ์	การ ให้บริการ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ได้แจ้ง รายละเอียด เกี่ยวกับการ ให้บริการใน ด้านต่างๆ มี มาตรการ สร้าง แรงจูงใจใน การ ให้บริการ เช่น การ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการ ให้บริการ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อความถาม/ ข้อคำถาม	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด	ด้านที่ 2	2.องค์การมี	3. เมื่อ	3. เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่
คุณภาพการ ให้บริการ	ความ น่าเชื่อถือ	มาตรฐานสร้าง แรงจูงใจใน	ผู้รับบริการมี ปัญหา	ของเทศบาล ตำบลเขาชี	ของเทศบาล ตำบลเขาชี
และ	ไว้วางใจใน	การให้บริการ	องค์การ	จรรยาบรรณ	จรรยาบรรณ
ตัวแบบ	การบริการ	เช่น การ	แสดงออกถึง	ข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียน
SERVQUAL	(ต่อ)	ประชาสัมพันธ์	ความจริงใจ	อย่างตั้งใจ	อย่างตั้งใจ
สำหรับ		เกี่ยวกับการ	ในการแก้ไข	และหา	และหา
คุณภาพการ ให้บริการ		ให้บริการด้าน	ปัญหานั้น	ทางแก้ไข	ทางแก้ไข
โดย		ต่างๆ		ปัญหาอย่าง	ปัญหาอย่าง
Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)		3. เมื่อ		จริงใจ	จริงใจ
และ		ผู้รับบริการมี	4. องค์การได้	4.เจ้าหน้าที่	ให้บริการที่
หลักเกณฑ์		ปัญหาองค์การ	ให้บริการที่	ของเทศบาล	ถูกต้อง
การประเมิน		แสดงออกถึง	ถูกต้อง	ตำบลเขาชี	เหมาะสม
ประสิทธิภาพ		ความจริงใจใน	เหมาะสม	จรรยาได้	ครบถ้วน
ขององค์กร		การแก้ไข	ครบถ้วนไม่มี	ให้บริการที่	ไม่มี
ปกครองส่วน		ปัญหานั้น	ข้อผิดพลาด	ถูกต้อง	ข้อผิดพลาด
ท้องถิ่น พ.ศ.		4. องค์การได้		เหมาะสม	ระยะเวลาที่
2567		ให้บริการที่		ครบถ้วน	ให้บริการ
		ถูกต้อง		ไม่มี	เหมาะสม
		เหมาะสม		ข้อผิดพลาด	ตรงตามเวลา
		ครบถ้วนไม่มี			
		ข้อผิดพลาด			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 2 ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจใน การบริการ (ต่อ)	5. องค์กรได้ ให้บริการตรง ตามเวลา 6. วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ ในการบริการ ดึงดูดใจมี คุณภาพ (เช่น แบบฟอร์มที่ ชัดเจนสั้น กระชับ) 7. ให้บริการ โดยยึดความ ต้องการของ ผู้รับบริการ เป็นที่ตั้ง 8. พนักงาน ให้ความ ช่วยเหลือ ผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ	5. องค์กรได้ ให้บริการตรง ตามเวลา 6. วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ ในการบริการ ดึงดูดใจมี คุณภาพ (เช่น แบบฟอร์มที่ ชัดเจนสั้น กระชับ)	5. ระยะเวลา ที่ท่านรอรับ บริการ เหมาะสมตรง ตามเวลา 6. เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์มีวัสดุ อุปกรณ์ เช่น ปากกา กระดาษ เป็นต้น ที่ดีมี คุณภาพ 7. แบบฟอร์ม ที่ใช้ในการ ให้บริการ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ มีความ ชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจ ง่าย	วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการ บริการดีมี คุณภาพ แบบฟอร์มที่ ใช้ในการ ให้บริการ ความชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจง่าย สถานที่ ให้บริการที่ สะดวก สะอาด ปลอดภัย เจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ให้ ความ ช่วยเหลือ อย่างเต็ม กำลัง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 2 ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจใน การบริการ (ต่อ)	9. องค์การมี การสรุปผล การการ ให้บริการเพื่อ รายงานให้ ผู้รับบริการ ทราบ	7. ให้บริการ โดยยึดความ ต้องการของ ผู้รับบริการ เป็นที่ตั้ง	8. เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ มี สถานที่ ให้บริการที่ สะดวก สะอาด ปลอดภัย	ทำให้รู้สึก ประทับใจ และอยาก กลับมาใช้ บริการอีกครั้ง และมี การ สรุปผลการ ให้บริการเพื่อ รายงานให้ ผู้รับบริการ ทราบ
			8. พนักงาน ให้ความ ช่วยเหลือ ผู้รับบริการ อย่างเต็มใจ	9. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ให้ความ ช่วยเหลือ อย่างเต็ม กำลัง ความสามารถ	10. ท่านรู้สึก ประทับใจ และอยาก กลับมาใช้ บริการอีกครั้ง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 2 ความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจใน การบริการ (ต่อ)	9. องค์การมี การสรุปผล การการ ให้บริการเพื่อ รายงานให้ ผู้รับบริการ ทราบ	9. องค์การมี การสรุปผล การให้บริการ เพื่อรายงาน ให้ ผู้รับบริการ ทราบ	11. เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ได้แจ้ง สรุปผลการ ให้บริการแก่ ท่าน	
	ด้านที่ 3 การ ตอบสนอง ต่อ ผู้รับบริการ	ความมุ่งมั่น เต็มใจที่จะ ช่วยเหลือ ผู้รับบริการ การให้บริการ อย่างรวดเร็ว ฉับไว และ พร้อม ให้บริการ เสมอ ซึ่ง สะท้อนถึง การเตรียมการ ขององค์กรใน การให้บริการ แก่ ผู้รับบริการ	1. เจ้าหน้าที่ แจ้งให้ ผู้รับบริการ ทราบว่า ได้รับการ เมื่อใด 2. เจ้าหน้าที่มี ความพร้อมที่ จะให้บริการ แก่ ผู้รับบริการได้ ทันที่	1.เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์แจ้ง ระยะเวลา หรือลำดับ การรอคอยให้ ทราบ 2.เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์มีความ พร้อมในการ ให้บริการ แสดงท่าที ต้อนรับ ยินดี ให้บริการ เสนอความ ช่วยเหลือ อย่างเต็มใจ	เจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ แจ้งระยะเวลา หรือลำดับ การรอคอยให้ ทราบ มีความ พร้อมในการ ให้บริการ แสดงท่าที ต้อนรับ ยินดี ให้บริการ เสนอความ ช่วยเหลือ อย่างเต็มใจ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อความถาม/ ข้อคำถาม	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 3 การ ตอบสนอง ต่อ ผู้รับบริการ (ต่อ)	โดยประเด็นที่ ใช้ในการ ประเมิน ได้แก่ 1. เจ้าหน้าที่ แจ้งให้ ผู้รับบริการ ทราบว่าจะ ได้รับการ เมื่อใด 2. เจ้าหน้าที่มี ความพร้อมที่ จะให้บริการ แก่ ผู้รับบริการได้ ทันทั่วทั้งที่ 3. เจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะ ช่วยเหลือ ผู้รับบริการ 4. เจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะ ตอบสนองต่อ การร้องขอ	3. เจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะ ช่วยเหลือ ผู้รับบริการ 4. เจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะ ตอบสนองต่อ การร้องขอ ของ ผู้รับบริการ	3.เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชัย จรรยาแสดง ท่าทีต้อนรับ ยินดี ให้บริการ เสนอความ ช่วยเหลือ อย่างเต็มใจ 4. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชัย จรรยาแสดง ความ กระตือรือร้น ที่จะ ช่วยเหลือ ท่าน	แสดงความ กระตือรือร้น ที่จะ ช่วยเหลือ อธิบาย ขั้นตอนและ วิธีการ ให้บริการ ดำเนินการ ตามคำร้องขอ อย่างรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ แสดงความ มั่นใจและ ความเป็นมือ อาชีพเมื่อ ให้บริการ สามารถ อธิบาย รายละเอียด ตอบคำถาม เกี่ยวกับการ บริการได้ ครบถ้วนและ ถูกต้อง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 3 การ ตอบสนอง ต่อ ผู้รับบริการ (ต่อ)	ของ ผู้รับบริการ 5. พนักงาน แจ้งให้ ผู้รับบริการ ทราบเสมอ เมื่อเริ่มต้น ให้บริการ 6. พนักงาน ให้บริการได้ ตามที่ตกลง สัญญา 7. พนักงาน สร้างความ มั่นใจให้แก่ ผู้รับบริการ เมื่อให้บริการ รายบุคคล 8. พนักงานมี ความรู้ใน บริการที่ส่ง มอบและตอบ ข้อสงสัยของ ผู้รับบริการได้	5. พนักงาน แจ้งให้ ผู้รับบริการ ทราบเสมอ เมื่อเริ่มต้น ให้บริการ 6. พนักงาน ให้บริการได้ ตามที่ตกลง สัญญา	5.เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรยาธิบาย ขั้นตอนและ วิธีการ ให้บริการให้ ท่านทราบ 6. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรยา ดำเนินการ ตามคำร้องขอ อย่างรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ	นิยามเชิง ปฏิบัติการ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ข้อคำถาม	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 3 การ ตอบสนอง ต่อ ผู้รับบริการ (ต่อ)		7. พนักงาน สร้างความ มั่นใจให้แก่ ผู้รับบริการ เมื่อให้บริการ รายบุคคล	7. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์แสดง ความมั่นใจ และความเป็น มืออาชีพเมื่อ ให้บริการแก่ ท่าน	
			8. พนักงานมี ความรู้ใน บริการที่ส่ง มอบและตอบ ข้อสงสัยของ ผู้รับบริการได้	8. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ตอบ คำถาม เกี่ยวกับการ บริการได้ ชัดเจนและ ถูกต้อง	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 4 การ ให้ความ มั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	การที่ผู้ให้ บริการต้องมี ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมา คารวะ สร้าง ความเชื่อมั่น ให้กับ ผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการ โดยความ มั่นใจในการ บริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1.ความ สามารถของ เจ้าหน้าที่ ซึ่ง หมายถึง ความรู้ ทักษะ ในการ	1.เจ้าหน้าที่ ให้บริการ โดย แสดงออกให้ ผู้รับบริการ รู้สึกมั่นใจใน การมารับ บริการ 2. มารยาท ของเจ้าหน้าที่ ที่แสดงออก ในขณะให้ บริการ โดย เจ้าหน้าที่ต้อง สุภาพ มีความ เป็นมิตร ให้ ความสนใจใน การดูแล ผู้มารับบริการ รวมถึงดูแล ทรัพย์สินของ ผู้มารับบริการ	1.เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชัย จรรยาให้ความ สนใจและฟัง อย่างตั้งใจ เมื่อท่านมา รับบริการ 2.มารยาท ของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชัย จรรยาที่แสดง ออกมาใน ขณะที่ ให้บริการ สุภาพ มีความ เป็นมิตร ดูแล ผู้มารับ บริการ	เจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบล เขาชัยจรรยาให้ ความสนใจ และฟังอย่าง ตั้งใจ มารยาท แสดงออกมา ในขณะ ให้บริการ สุภาพ มีความ เป็นมิตร ผู้รับบริการ รู้สึกมั่นใจ ปลอดภัย ใน การมารับ บริการ พุดจา สุภาพ อ่อนหวาน และเรียบร้อย มีความรู้ ความสามารถ พร้อมแก้ไข ปัญหา

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 4 การ ให้ความ มั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (ต่อ)	ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เพื่อ ความ น่าเชื่อถือ และความ มั่นใจของ ผู้รับบริการ 2. มารยาท ของเจ้าหน้าที่ ที่แสดงออก ในขณะที่ให้ บริการ โดย เจ้าหน้าที่ต้อง สุภาพ มีความ เป็นมิตร ให้ ความสนใจใน การดูแล ผู้มารับบริการ รวมถึงดูแล ทรัพย์สินของ ผู้มารับบริการ 3. ความ ปลอดภัยเมื่อ มาใช้บริการ	3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการ โดย แสดงออกให้ ผู้รับบริการ รู้สึกมั่นใจใน การมารับ บริการ 4. ผู้รับบริการ รู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้ บริการ 5. เจ้าหน้าที่มี มารยาทที่ดี ต่อ ผู้รับบริการ	3. ท่านรู้สึก มั่นใจต่อการ ให้บริการ ของเทศบาล ตำบลเขาชัย จรรย์ 4. ท่านรู้สึก ปลอดภัยเมื่อ ใช้บริการจาก เทศบาลตำบล เขาชัยจรรย์ 5. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาชัย จรรย์ปฏิบัติ ต่อท่านด้วย ความสุภาพ	ให้บริการที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่ ต้องการตั้งแต่ ครั้งแรกที่รับ บริการ เทศบาลตำบล เขาชัยจรรย์มี การวางแผน เพื่อรองรับ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ใหม่ๆ เช่น สำรวจและจัด ฐานข้อมูล ของ ผู้รับบริการ จัดประชุม หรืออบรม เพื่อพัฒนา ศักยภาพ ผู้รับบริการ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 4 การ ให้ความ มั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (ต่อ)	เจ้าหน้าที่ต้อง ทำให้ ผู้รับบริการ รู้สึกถึงความ ปลอดภัยจาก อันตราย ความเสี่ยง ความ กังวล เมื่อมา ใช้บริการ ซึ่ง ประเด็นที่ใช้ ประเมินใน เรื่องการให้ ความเชื่อมั่น แก่ ผู้รับบริการ ได้แก่ 3.1 เจ้าหน้าที่ ให้บริการ โดยแสดง ออกให้ ผู้รับบริการ รู้สึกมั่นใจ	6. เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความสามารถ ที่จะตอบ คำถามพร้อม แก้ไขปัญหา ของ ผู้รับบริการ	6. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาสี จรรย์มีความรู้ ความสามารถ พร้อมแก้ไข ปัญหาของ ผู้รับบริการ	เผยแพร่ข้อมูล การให้บริการ ในด้านต่างๆ ผ่านทาง เว็บไซต์ของ องค์กร
			7. ให้บริการ ด้วยความ ถูกต้อง ครบถ้วน ตั้งแต่ครั้งแรก ที่ให้บริการ	7. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาสี จรรย์ ให้บริการที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามที่ ต้องการตั้งแต่ ครั้งแรกที่รับ บริการ	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ข้อมูลการ	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 4 การ ให้ความ มั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (ต่อ)	3.2 ผู้รับบริการ รู้สึกปลอดภัย เมื่อมาใช้ บริการ 3.3 เจ้าหน้าที่ มีมารยาทที่ดี ต่อ ผู้รับบริการ 3.4 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความ สามารถ ที่จะตอบ คำถามพร้อม แก้ไขปัญหา ของ ผู้รับบริการ 4. ให้บริการ ด้วยความ ถูกต้อง ครบถ้วน ตั้งแต่ครั้งแรก ที่ให้บริการ	8.องค์การ สำรวจและจัด ฐานข้อมูล ของ ผู้รับบริการ ในด้านต่างๆ 9.จัดประชุม หรืออบรม เพื่อพัฒนา ศักยภาพ ผู้รับบริการ 10.เผยแพร่ ข้อมูลการ ให้บริการ สาธารณะใน เว็บไซต์ของ องค์กร ข้อมูลการ	8.ข้อมูลการ รับบริการ ของท่านมี ความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็น ปัจจุบัน 9.เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ จัด ประชุมหรือ อบรม เกี่ยวกับการ รับบริการ ให้แก่ท่าน 10. ท่าน ทราบข้อมูล การให้บริการ จากเว็บไซต์ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อความถาม/ ข้อคำถาม	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 4 การ ให้ความ มั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (ต่อ)	5. องค์กรมี การวางแผน เพื่อรองรับ เกี่ยวกับการ ให้บริการ ใหม่ๆ 5.1 องค์กร สำรวจและจัด ฐานข้อมูล ของ ผู้รับบริการ ในด้านต่างๆ 5.2 จัดประชุม หรืออบรม เพื่อพัฒนา ศักยภาพ ผู้รับบริการ			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ	ด้านที่ 4 การ ให้ความ มั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (ต่อ)	5.3 เผยแพร่ ข้อมูลการ ให้บริการ สาธารณะใน เว็บไซต์ของ องค์กร			
คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 5 ความเข้าใจ และเห็นอก เห็นใจ ผู้รับบริการ	การดูแลเอาใจ ใส่การให้ ความสนใจ และให้บริการ แก่ ผู้รับบริการ แต่ละคน ซึ่งมี ความต้องการ แตกต่างกัน โดยประเด็นที่ ใช้ในการ ประเมิน ได้แก่ 1. องค์กรให้ ความเอาใจใส่	1. องค์กรให้ ความเอาใจ ใส่แก่ ผู้รับบริการ เป็น รายบุคคล 2. องค์กร เปิดให้บริการ ในเวลา สะดวกแก่ การมาใช้ บริการของ ผู้รับบริการ	1. ท่านได้รับ บริการด้วย ความเอาใจ ใส่จาก เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ 2. เวลาทำการ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์สะดวก ต่อการมาใช้ บริการ	เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์ บริการด้วย ความเอาใจ ใส่ มีเวลาทำ การสะดวก ต่อการมาใช้ บริการ มี นโยบายหรือ แนวทาง ปฏิบัติที่ มุ่งเน้นการ ให้บริการเป็น หัวใจสำคัญ เจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบล เขาชีจรรย์

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 5 ความเข้าใจ และเห็นอก เห็นใจ ผู้รับบริการ การ (ต่อ)	แก่ ผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล 2. องค์กร เปิดให้บริการ ในเวลา ที่สะดวกแก่การ มาใช้บริการ ของ ผู้รับบริการ 3. เจ้าหน้าที่ ขององค์กร ให้ความเอาใจ ใส่ ผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล 4. องค์กรยึด หลักความ สนใจของ ผู้รับบริการ ให้ความเอาใจ ใส่ ผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล 4. องค์กรยึด หลักความ สนใจของ ผู้รับบริการ เป็นหัวใจ สำคัญ	3. เจ้าหน้าที่ ขององค์กร ให้ความเอา ใจใส่ ผู้รับบริการ เป็น รายบุคคล 4. องค์กรยึด หลักความ สนใจของ ผู้รับบริการ เป็นหัวใจ สำคัญ	3.เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาสี จรรย์จดจำ ข้อมูลส่วนตัว และความ ต้องการของ ท่านได้ 4. เทศบาล ตำบลเขาสี จรรย์มี นโยบายหรือ แนวทาง ปฏิบัติที่ มุ่งเน้นการ ให้บริการเป็น หัวใจสำคัญ	เข้าใจความ ต้องการและ ให้คำแนะนำ ที่เป็น ประโยชน์มี ความ เชี่ยวชาญ สามารถ แก้ปัญหา เฉพาะหน้าที่ เกิดขึ้น ระหว่าง ให้บริการได้ ให้บริการ ด้วยความ ถูกต้องและ รักษา ความลับของ ผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวก ความสะดวก แก่ประชาชน เช่น

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด	ด้านที่ 5	5. เจ้าหน้าที่	5. เจ้าหน้าที่	5. เจ้าหน้าที่	สามารถ
คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ความเข้าใจ และเห็นอก เห็นใจ ผู้รับบริการ การ (ต่อ)	เข้าใจความ ต้องการที่ เฉพาะเจาะจง ของ ผู้รับบริการ 6. พนักงาน ให้บริการด้วย ความ เรียบร้อยเป็น มืออาชีพ 7. ให้บริการ ด้วยความ ถูกต้องและ รักษาความลับ ของ ผู้รับบริการ 8. การอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน ในการชำระ ภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ	เข้าใจความ ต้องการที่ เฉพาะเจาะจง ของ ผู้รับบริการ 6. พนักงาน ให้บริการ ด้วยความ เรียบร้อยเป็น มืออาชีพ	5. เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาสี จรรย์ เข้า ใจความ ต้องการและ ให้คำแนะนำ ที่เป็น ประโยชน์แก่ ท่าน 6.เจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลเขาสี จรรย์ มีความ เชี่ยวชาญ สามารถ แก้ปัญหา เฉพาะหน้าที่ เกิดขึ้น ระหว่าง ให้บริการ	ตรวจสอบค่า ภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ใบอนุญาต เบื้องต้นได้ ระบบการ รับชำระ ค่าบริการที่ ทันสมัย มี ช่องทาง สำหรับส่ง หลักฐานการ ชำระ ค่าบริการ เป็นต้น

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ตัวบ่งชี้	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 5 ความเข้าใจ และเห็นอก เห็นใจ ผู้รับบริการ การ (ต่อ)	ค่าใบอนุญาต เป็นต้น 8.1 รับชำระ ผ่านใบแจ้ง หนี้ บาร์โค้ด หรือคิวอาร์ โค้ด 8.2 มีช่องทาง ให้ ผู้รับบริการ ส่งหลักฐาน การชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่า ใบอนุญาต เป็นต้น 8.3 ผู้รับบริการ สามารถ ตรวจสอบค่า ภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่า ใบอนุญาต เบื้องต้นได้	7. ให้บริการ ด้วยความ ถูกต้องและ รักษา ความลับของ ผู้รับบริการ 8. ผู้รับบริการ สามารถ ตรวจสอบค่า ภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่า ใบอนุญาต เบื้องต้นได้	7.การบริการ ของเทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์ถูกต้อง ครบถ้วนรู้สึก มั่นใจว่า ข้อมูลไม่ถูก เปิดเผยต่อ บุคคลอื่นโดย ไม่ได้รับ อนุญาต 8. เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์มีช่อง ทางการ ตรวจสอบค่า ภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่า ใบอนุญาต แบบ ออนไลน์	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบ	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็น/ ตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/ ข้อคำถาม/	นิยามเชิง ปฏิบัติการ
เครื่องมือวัด คุณภาพการ ให้บริการ และ ตัวแบบ SERVQUAL สำหรับ คุณภาพการ ให้บริการ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และ หลักเกณฑ์ การประเมิน ประสิทธิภาพ ขององค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2567	ด้านที่ 5 ความเข้าใจ และเห็นอก เห็นใจ ผู้รับบริการ การ (ต่อ)		9.รับชำระ ผ่านใบแจ้ง หนี้ บาร์โค้ด หรือคิวอาร์ โค้ด	9. เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์มีระบบ การ รับชำระ ค่าบริการที่ ทันสมัย	
			10. มีช่องทาง ให้ ผู้รับบริการ ส่งหลักฐาน การชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่า ใบอนุญาต เป็นต้น	10. เทศบาล ตำบลเขาชี จรรย์มี ช่องทาง สำหรับส่ง หลักฐานการ ชำระ ค่าบริการ	

ตารางที่ 16 กรอบแนวคิดของตัวแปรอิสระในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ทฤษฎี/แนวคิดอ้างอิง
เพศ	เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	สิริกัทรสร เรื่องศิลป์ (2558)
	เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่างกัน	ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2559)
	เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่างกัน	พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559)
	เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปริญทร ไชยคำจันทร์ (2564)
อายุ	อายุที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	เสาวนีย์ พวงยอด (2557)
	อายุที่แตกต่าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	พรทิพย์ จันทศิริรัตน์ (2559)
	อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	สรัญญา เกิดลาภ (2559)
	อายุที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ณัฐวุฒิ รักษาสกุล (2561)
	อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปริญทร ไชยคำจันทร์ (2564)

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ทฤษฎี/แนวคิดอ้างอิง
ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน	เสาวนีย์ พวงยอด (2557)
	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการแตกต่างกัน	สิริกัทรสร เรืองศิลป์ (2558)
	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการแตกต่างกัน	สร้อยญา เกิดลาภ (2559)
	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการแตกต่างกัน	ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)
สถานภาพการสมรส	สถานภาพที่แตกต่างกัน มี คุณภาพการให้บริการแตกต่าง กัน	ณัฐวุฒิ รักษาสกุล (2561)
อาชีพ	อาชีพแตกต่างกัน มีคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกัน	เสาวนีย์ พวงยอด (2557)
	อาชีพแตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการแตกต่างกัน	สร้อยญา เกิดลาภ (2559)
	อาชีพแตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการแตกต่างกัน	ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ทฤษฎี/แนวคิดอ้างอิง
ระดับรายได้	รายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปิยฉัฐ จันทร์เกิด (2560)
ส่วนที่ใช้บริการ	รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)
ส่วนที่ใช้บริการ	ส่วนที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	สรัญญา เกิดลาภ (2559)
อัตราค่าบริการ	ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักตัดสินใจ โดยเปรียบเทียบจากอัตราค่าบริการ และมักเลือกใช้บริการขององค์กรที่มีอัตราค่าบริการต่ำกว่า	Parasuraman Zeithaml and Berry (1985)
การประชาสัมพันธ์	การสื่อสารต่างๆ การพัฒนาบริการเป็นการลดต้นทุนของความผิดพลาดอันเนื่องมาจากระบวนการให้บริการ	James and Fitzsimmons (2001)



ภาคผนวก ข

การพิจารณาเครื่องมือการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
2. อายุ ปี (เต็มปี)	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้	-
3. การศึกษา <input type="checkbox"/> ไม่ได้ศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. <input type="checkbox"/> อนุปริญญา / ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
4. สถานภาพการสมรส <input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่าร้าง <input type="checkbox"/> หม้าย/แยกกันอยู่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คน ที่ 1	คน ที่ 2	คน ที่ 3				
	5. อาชีพ	+1	+1				
<input type="checkbox"/> ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ.....							
6. ระดับรายได้ต่อเดือน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001 บาท ขึ้นไป							

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1. อัตราค่าบริการ <input type="checkbox"/> ไม่มีค่าบริการ <input type="checkbox"/> มีค่าบริการ <input type="checkbox"/> ค่าบริการเหมาะสม <input type="checkbox"/> ค่าบริการถูกกว่าความเป็นจริง <input type="checkbox"/> ค่าบริการสูง/แพงกว่าความเป็นจริง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
2. การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> แผ่นพับ/โบว์ชัวร์ <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขา ฉกรรจ์ <input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
3. ส่วนที่ใช้บริการ <input type="checkbox"/> สำนักปลัด <input type="checkbox"/> กองคลัง <input type="checkbox"/> กองช่าง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
<input type="checkbox"/> กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> กองสวัสดิการและสังคม							
4. ลักษณะงานที่มาใช้บริการ <input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์ และ งานร้องเรียน <input type="checkbox"/> ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย <input type="checkbox"/> ใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ต่อเติม คัดแปลง อาคาร <input type="checkbox"/> ใบอนุญาตประกอบกิจการที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงาน บริการด้านสาธารณสุข <input type="checkbox"/> งานด้านผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ <input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ.....	+1	+1	+1	3	1.00		-

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คน ที่ 1	คน ที่ 2	คน ที่ 3				
	ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
1. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
2. วัสดุ อุปกรณ์ที่เทศบาลตำบลเขาชี จรรย์ใช้ในการให้บริการมีความ ทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
3. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีการติด ป้ายบอกชื่อห้องหรือแสดง สัญลักษณ์ไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
5. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีที่จอด รถเพียงพอต่อการเข้ามารับบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับ ไว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คน ที่ 1	คน ที่ 2	คน ที่ 3				
	7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์ให้บริการด้วยความห่วงใย	+1	+1				
8. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์ให้บริการได้ภายในกรอบเวลา ที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ							
1. การบริการที่ท่านได้รับตรงตาม รายละเอียดที่เทศบาลตำบลเขาสี จรรย์ได้แจ้งไว้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
2. ท่านทราบถึงการให้บริการของ เทศบาลตำบลเขาสีจรรย์จากการ ประชาสัมพันธ์	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้	-
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์รับฟังข้อร้องเรียนอย่างตั้งใจ และหาทางแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์ได้ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ครบถ้วนไม่มี ข้อผิดพลาด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
5. ระยะเวลาที่ท่านรอรับบริการ เหมาะสมตรงตามเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คน ที่ 1	คน ที่ 2	คน ที่ 3				
	6. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีวัสดุ อุปกรณ์ เช่น ปากกา กระดาษ เป็น ต้น ที่ดีมีคุณภาพ	+1	+1				
7. แบบฟอร์มที่ใช้ในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ มีความ ชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
8. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีสถานที่ ให้บริการที่สะดวก สะอาด ปลอดภัย	+1	0	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
9. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็ม กำลังความสามารถ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
10. ท่านรู้สึกประทับใจและอยาก กลับมาใช้บริการอีกครั้ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
11. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ได้แจ้ง สรุปผลการให้บริการแก่ท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการบริการ							
1.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์แจ้งระยะเวลาหรือลำดับการรอ คอยให้ทราบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
2.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์มีความพร้อมในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คน ที่ 1	คน ที่ 2	คน ที่ 3				
	3.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์แสดงท่าทีต้อนรับ ยินดี ให้บริการ เสนอความช่วยเหลืออย่าง เต็มใจ	+1	0				
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์แสดงความกระตือรือร้นที่จะ ช่วยเหลือท่าน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้	-
5.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์อธิบายขั้นตอนและวิธีการ ให้บริการให้ท่านทราบ	+1	0	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์ดำเนินการตามคำร้องขออย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์แสดงความมั่นใจและความเป็น มืออาชีพเมื่อให้บริการแก่ท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
8. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสี จรรย์สามารถอธิบายรายละเอียดตอบ คำถามเกี่ยวกับการบริการได้ ครบถ้วนและถูกต้อง	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้	-

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คน ที่ 1	คน ที่ 2	คน ที่ 3				
	ด้านที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ						
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสงา จรรยาให้ความสนใจและฟังอย่าง ตั้งใจ เมื่อท่านมารับบริการ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
2. มารยาทของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลเขาสงาจรรยาที่แสดงออกมาใน ขณะที่ให้บริการสุภาพ มีความเป็น มิตร ดูแลผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
3. ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเขาสงาจรรยา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ จากเทศบาลตำบลเขาสงาจรรยา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
5.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสงา จรรยาพูดจาสุภาพ อ่อนหวาน และ เรียบร้อย	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้	-
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสงา จรรยา มีความรู้ความสามารถพร้อม แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้	-
7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสงา จรรยาให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน ตามที่ต้องการตั้งแต่ครั้งแรกที่รับ บริการ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้	-

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คน ที่ 1	คน ที่ 2	คน ที่ 3				
	8. ข้อมูลการรับบริการของท่านมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	+1	+1				
9. เทศบาลตำบลเขาชิรรย์ จัดประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับการรับบริการให้แก่ท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
10. ท่านทราบข้อมูลการให้บริการจากเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาชิรรย์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
ด้านที่ 5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ							
1. ท่านได้บริการด้วยความเอาใจใส่จากเทศบาลตำบลเขาชิรรย์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
2. เวลาทำการของเทศบาลตำบลเขาชิรรย์สะดวกต่อการมาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชิรรย์จดจำข้อมูลส่วนตัวและความต้องการของท่านได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
4. เทศบาลตำบลเขาชิรรย์มีนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่มุ่งเน้นการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-

ข้อที่	คะแนน ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
	คน ที่ 1	คน ที่ 2	คน ที่ 3				
	5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์ เข้าใจความต้องการและให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน	+1	+1				
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์ดำเนินการตามคำร้องขออย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
7. การบริการของเทศบาลตำบลเขาชี จรรย์ถูกต้อง ครบถ้วนรู้สึกมั่นใจว่า ข้อมูล ไม่ถูกเปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดย ไม่ได้รับอนุญาต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
8. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีช่อง ทางการตรวจสอบค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาต แบบออนไลน์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
9. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีระบบ การรับชำระค่าบริการที่ทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-
10. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มี ช่องทางสำหรับส่งหลักฐานการชำระ ค่าบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้	-

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถาม

.....
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ)

อาจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

.....
 (ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

อาจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

.....
 (นายจิตติณ โรจน์บุญสงศรี)

นิติกรชำนาญการ

เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์





ภาคผนวก ค

ค่า Reliability ของแบบสอบถาม

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing summary**

		N	%
Case	Valid	30	100.00
	Excluded ^a	0	.00
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	47



ภาคผนวก ง

ผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนา

ที่ IRB4-196/2567



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : G-HU123/2567

โครงการวิจัยเรื่อง : คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ
จังหวัดชลบุรี

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวเซอร์ อัจฉิยา

หน่วยงานที่สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการหลัก (สารนิพนธ์/ งานนิพนธ์/ : อาจารย์จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์
วิทยานิพนธ์/ คุฏภูนิพนธ์)

หน่วยงานที่สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

วิธีพิจารณา : Exemption Determination Expedited Reviews Full Board

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ 3 วันที่ 22 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567
2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย ฉบับที่ 1 วันที่ 22 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567
4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567
5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form)
- แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 1 วันที่ 22 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567
6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -

วันที่รับรอง : วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567

วันที่หมดอายุ : วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2568

ลงนาม นางสาวทิมลพรรณ เลิศล้ำ

(นางสาวทิมลพรรณ เลิศล้ำ)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชุดที่ 4 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)



ภาคผนวก จ
เครื่องมือสำหรับการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ
จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุปี (เต็มปี)

3. ระดับการศึกษา

ไม่ได้ศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

อนุปริญญา/ ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

หม้าย/แยกกันอยู่

5. อาชีพ

ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน

ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้าง

พนักงานบริษัท

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

นักเรียน/นักศึกษา

อื่นๆระบุ.....

6. ระดับรายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. อัตราค่าบริการ

- ไม่มีค่าบริการ
- มีค่าบริการ
- ค่าบริการเหมาะสม
- ค่าบริการถูกกว่าความเป็นจริง
- ค่าบริการสูง/แพงกว่าความเป็นจริง

2. การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ป้ายประชาสัมพันธ์
- แผ่นพับ/โบว์ชัวร์
- เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์
- อื่นๆระบุ.....

3. ส่วนที่ใช้บริการ

- สำนักปลัด กองคลัง
- กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองสวัสดิการและสังคม

4. ลักษณะงานที่มาใช้บริการ

- การจดทะเบียนพาณิชย์ และงานร้องเรียน
- ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย
- ใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ต่อเติม คัดแปลง อาคาร
- ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานบริการด้าน

สาธารณสุข

- งานด้านผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์
- อื่นๆระบุ.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคาดหวัง	ระดับการบริการที่รับรู้จริง	ค่าประเมิน
ต่อคุณภาพการให้บริการ	ของคุณภาพการให้บริการ	
คาดหวังมากที่สุด	การบริการดีมาก	5
คาดหวังมาก	การบริการดี	4
คาดหวังปานกลาง	การบริการปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	การบริการพอใช้	2
คาดหวังน้อยที่สุด	การบริการควรปรับปรุง	1

ระดับความคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการ	ระดับที่รับรู้จริง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
					1. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ เป็นต้น					
					2. วัสดุ อุปกรณ์ที่เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
					3. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีการติดป้ายบอกชื่อห้องหรือแสดงสัญลักษณ์ไว้อย่างชัดเจน					
					4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม					
					5. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามารับบริการ					
					6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ราบรื่น					

ระดับความคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการ	ระดับที่รับรู้จริง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ให้บริการด้วยความห่วงใย					
					8. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ให้บริการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด					
					ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ					
					1. การบริการที่ท่านได้รับตรงตามรายละเอียดที่เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ได้แจ้งไว้					
					2. ท่านทราบถึงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์จากการประชาสัมพันธ์					
					3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์รับฟังข้อร้องเรียนอย่างตั้งใจและหาทางแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง					
					4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ได้ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ครบถ้วนไม่มีข้อผิดพลาด					
					5. ระยะเวลาที่ท่านรอรับบริการเหมาะสมตรงตามเวลา					
					6. เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา กระดาษ เป็นต้น ที่ดีมีคุณภาพ					
					7. แบบฟอร์มที่ใช้ในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ มีความชัดเจน สั้น กระชับ เข้าใจง่าย					
					8. เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด ปลอดภัย					
					9. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถ					

ระดับความคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการ	ระดับที่รับรู้จริง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					10. ท่านรู้สึกประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
					11. เทศบาลตำบลเขาชะรอย ได้แจ้งสรุปผลในการให้บริการแก่ท่าน					
					ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
					1.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะรอยแจ้งระยะเวลาหรือลำดับการรอคอยให้ทราบ					
					2.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะรอยมีความพร้อมในการให้บริการ					
					3.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะรอยแสดงท่าทีต้อนรับ ยินดีให้บริการ เสนอความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ					
					4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะรอยแสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือท่าน					
					5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะรอยอธิบายขั้นตอนและวิธีการให้บริการให้ท่านทราบ					
					6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะรอยดำเนินการตามคำร้องขออย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
					7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะรอยแสดงความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพเมื่อให้บริการแก่ท่าน					
					8. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะรอยตอบคำถามเกี่ยวกับการบริการได้ชัดเจนและถูกต้อง					

ระดับความคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการ	ระดับที่รับรู้จริง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
					1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะอีให้ความสนใจและฟังอย่างตั้งใจ เมื่อท่านมารับบริการ					
					2. มารยาทของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะอีที่แสดงออกมาในขณะที่ให้บริการ สุภาพ มีความเป็นมิตร ดูแลผู้มารับบริการ					
					3. ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาชะอี					
					4. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการจากเทศบาลตำบลเขาชะอี					
					5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะอีปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ					
					6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะอีมีความรู้ความสามารถพร้อมแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ					
					7. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชะอีให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่ต้องการ ตั้งแต่ครั้งแรกที่รับบริการ					
					8. ข้อมูลการรับบริการของท่านมีความถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน					
					9. เทศบาลตำบลเขาชะอี จัดประชุมหรืออบรมเกี่ยวกับการรับบริการให้แก่ท่าน					
					10. ท่านทราบข้อมูลการให้บริการจากเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาชะอี					

ระดับความคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการ	ระดับที่รับรู้จริง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านที่ 5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ					
					1. ท่านได้รับบริการด้วยความเอาใจใส่จาก เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์					
					2. เวลาทำการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ สะดวกต่อการมาใช้บริการ					
					3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์จดจำ ข้อมูลส่วนตัวและความต้องการของ ท่านได้					
					4. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีนโยบายหรือ แนวทางปฏิบัติที่มุ่งเน้นการให้บริการเป็น หัวใจสำคัญ					
					5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ เข้า ใจความต้องการและให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์แก่ท่าน					
					6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มี ความรู้ความสามารถพร้อมแก้ไขปัญหาของ ผู้รับบริการ					
					7. การบริการของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ถูกต้อง ครบถ้วนรู้สึกมั่นใจว่าข้อมูลไม่ถูก เปิดเผยต่อบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต					
					8. เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์มีช่องทางการ ตรวจสอบค่าภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่า ใบอนุญาต แบบออนไลน์					

ระดับความคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการ	ระดับที่รับรู้จริง				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					9. เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์มีระบบการรับชำระค่าบริการที่ทันสมัย					
					10. เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์มีช่องทางสำหรับส่งหลักฐานการชำระค่าบริการ					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวเชอรี อายิ่งยง
วัน เดือน ปี เกิด	6 มิถุนายน 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดสุรินทร์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 74/1 หมู่ที่ 5 ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2565 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่งานพัสดุปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 เทคโนโลยีบัณฑิต (สาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. 2567 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา