

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
Quality of Public Services of Ban Ped Subdistrict Municipality
Mueang Khon Kaen District Khon Kaen Province

นางสาวกัญลักษณ์ สังข์ช่วย

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยใช้หลักการกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL จำนวน 5 ด้าน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ 110 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการต่ำสุดคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.29$)

ผลการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 5 ด้าน พบว่า 1).ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้บริการที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือประชาชนในทุกเรื่อง 2).ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรปรับปรุงระบบบริการ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยการใช้โปรแกรมใหม่ ๆ ให้รวดเร็วและสร้างความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ 3).ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการมาใช้บริการให้บริการช่วยเหลือประชาชนให้รวดเร็ว ใช้ระยะเวลาสั้นลง แต่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือขึ้น ตามความต้องการของประชาชน 4).ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่และพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัยและมีความ

พร้อมในการให้บริการช่วยเหลือประชาชน และ 5).ด้านเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ควรให้บริการช่วยเหลืออย่างมีระบบ ด้วยความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้วยความเอาใจใส่

คำสำคัญ : 1).การให้บริการ 2).คุณภาพการให้บริการ 3).เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

ABSTRACT

This Independent Study have a Purpose 1).To Study the Quality Level of Public Services of Ban Ped Subdistrict Municipality. Mueang Khon Kaen District Khon Kaen Province. 2).To Study ways to develop the Quality of Public Services of Ban Ped Subdistrict Municipality. Mueang Khon Kaen District Khon Kaen Province Using the principles and framework of SERVQUAL service quality evaluation criteria in 5 areas. It is quantitative research. (Quantitative Research) The tool used is a questionnaire with a 5-level rating scale. The sample group consists of 110 people who come to use the service. The sample population selection method was used. By means of specific distribution according to the suitability of the situation (Chai Pothisita, 2007), frequency analysis (Frequency) , percentage value (Percentage) and descriptive analysis (Descriptive Analysis)

The results of the study found that

1. Results of General Data Analysis From the Number of People Who Come to Receive Services from Ban Ped Subdistrict Municipality Mueang Khon Kaen District Khon Kaen Province There were 110 people involved in answering the questionnaire, classified by gender, age, education level, and occupation. It was found that the people who came to receive services are more male than female There were 43 males, accounting for 39.09 percent, and 67 females, accounting for 60.91. Classified by age, it was found that the people who came to use the service the most were 41-50 years old, numbering 41 people, accounting for 37.27 percent. Educational level: It was found that the people who used the service most had bachelor's degrees, 76 people, accounting for 69.09 percent, and occupations: It was found that the people who used the service the most were trading/self-employed, 36 people, accounting for 32.73 percent.

2. Results of the Analysis to Determine The Quality Level of Public Services of Ban Ped Subdistrict Municipality. Mueang Khon Kaen District Khon Kaen Province found that overall

the average was at a high level and when considering each aspect in order from highest to lowest, it was found that Aspect 1: Concreteness of the service It is at a high level followed by aspect 2, reliability in services. It is at the high level and the lowest aspect, aspect 3, response to service recipients, aspect 4, providing confidence to those receiving services. At a high level Side and 5.Compassion for service recipients. At a high level

3. Results of Analysis of Guidelines for Improving the Quality of Public Services of Ban Ped Subdistrict Municipality. Mueang Khon Kaen District Khon Kaen Province, 5 aspects were found: 1). Concreteness of services Training should be provided. Develop employees providing related services to have knowledge about providing services to help the public in every matter. 2). Concrete aspect of the service The service system should be improved. with modern information technology By using new programs quickly and creating an impression on users. 3).Response to service recipients The process of coming to use the service to provide assistance to the people should be improved quickly. Use a shorter period of time but more efficient and reliable according to the needs of the people . 4).Providing confidence to those receiving services There should be a development plan to increase the potential of officials and develop a technology system to provide modern services and be ready to provide services to help the people and 5) . Empathize with service recipients. Help services should be provided systematically. With speed and reliability with care.

Keywords : 1).Providing services 2).Service quality 3).Ban Ped Subdistrict Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการระบบราชการไทย มีการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย ในภาพรวมนับแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นไป “กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการ” หมายถึง รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการไทย เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นต้นแนวทางการนำเสนอแนวโน้มในที่นี้ได้นำข้อมูลจากการพิจารณาศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขของกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย ใน “อดีต” มาพิจารณาศึกษาควบคู่กับปัจจัยที่เกิดจากภายในประเทศและภายนอกประเทศใน “ปัจจุบัน” เพื่อนำไปสู่การคาดการณ์แนวโน้มของกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทยใน “อนาคต” โดยนำแนวคิดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 6M ซึ่งประกอบด้วย 1) บุคลากร (Man) 2) การเงิน (Money) 3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) 4) การบริหารงานทั่วไป (Management) 5) การให้บริการประชาชน (Market) และ 6) จริยธรรม (Morality) มาปรับใช้กับการศึกษากฎหมาย อันจะมีส่วนช่วยให้การพิจารณาศึกษาชัดเจนมากขึ้น แต่ก่อนที่จะกล่าวถึงแนวโน้มดังกล่าว ควรเข้าใจปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการกำหนดแนวโน้มของกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการเป็นเบื้องต้นก่อน เพื่อช่วยให้การพยากรณ์หรือทำนายอนาคตของแนวโน้มมีเหตุผลมากขึ้น (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535, หน้า 52-53)

การปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นไปตามแนวความคิดในการแบ่งอำนาจทางการปกครอง (Deconcentration) เพราะนโยบายของรัฐบาลที่ยังสงวนอำนาจ หรือยังไม่พร้อมที่จะให้ประชาชนดำเนินการเองรัฐบาลก็อาจจัดในรูปแบบของการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง ไปดำเนินการในการปกครองท้องถิ่นต่างๆ เช่น ประเทศไทย การจัดระบบการปกครองท้องถิ่นในระดับจังหวัด และอำเภอ ก็เป็นไปในลักษณะของข้าราชการที่ได้รับแต่งตั้งไปจากส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งระบบการปกครองดังกล่าวนี้เรียกว่า “local state government” การปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนประชาชน ดำเนินการเป็นลักษณะของการปกครองท้องถิ่นแบบตัวแทนประชาชนดำเนินการนี้ได้แก่ ลักษณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เป็น “Local Self Government” โดยหมายถึงการจัดให้มีองค์กรที่เป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น สภาท้องถิ่น (local council) และฝ่ายบริหาร (executive) ต่างก็มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าจะใช้ในระบบรัฐบาลโดยรัฐสภา (parliamentary system) เช่น มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นก่อน และพรรคหรือบุคคลที่กุมเสียงข้างมาก (Majority) ในสภาท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถเป็นผู้จัดตั้งฝ่ายบริหาร คือเป็นนายกเทศมนตรี เช่นเดียวกับระบบเทศบาลของไทยและฝรั่งเศส เป็นต้น และนอกจากนี้ในบางประเทศอาจจะใช้ระบบแยกความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติ (presidential system) เช่น ในสหรัฐอเมริกา ระบบการปกครองท้องถิ่นเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาล ก็อาจจะใช้ระบบนายกเทศมนตรีและสภา กล่าวคือ มีการเลือกตั้งเทศมนตรีพร้อมๆ กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาเทศบาล (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535, 52-53)

กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการ ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ออกมาใช้ในอนาคดไม่ว่าจะเป็นกฎหมายที่จะนำไปใช้ในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หรือส่วนท้องถิ่น จะให้ความสำคัญหรือเน้นหลักธรรมาภิบาล หรือวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวคิดของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นหลัก พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้การบริหารราชการแผ่นดินควรบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการ มอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า การที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงาน ของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้อ (สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร, 2560)

รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การ จัดทำ บริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร, 2560)

การให้บริการ (management services) ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนโดยทั่วไปมีความสำคัญต่อกลุ่มของกิจกรรมการให้บริการ จึงต้องมีกระบวนการขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารมาเกี่ยวข้อง ต้องมีการประสานงาน และการควบคุมทรัพยากรขององค์กรหรือกิจการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีเป้าหมายที่ชัดเจน และสามารถปรับตัวตามสภาวะตลาดและความต้องการของประชาชน หรือของลูกค้าที่มารับบริการ ดังนั้นหน่วยงานผู้ให้บริการ จึงต้องมีการวางแผนกิจการ การกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ในระยะยาวและระยะสั้น เช่น การจัดการให้บริการงานด้านทรัพยากรบุคคล มีการสรรหา มีการประสานกำลังคน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ด้านการจัดการการเงิน การวางแผนงบประมาณ การวิเคราะห์การเงิน การควบคุมค่าใช้จ่าย และการประเมินผล ด้าน การจัดการการตลาด ต้องมีการวางแผนการตลาด การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และการสร้างและปรับปรุงกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านการจัดการการผลิตก็ต้องมีการวางแผน การควบคุม และการปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการ การวางแผน การสื่อสาร และการสนับสนุนในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และวิธีการบริหารจัดการ ให้การบริการด้านการบริหารจัดการ ต้องมีการให้บริการให้คำปรึกษาด้านการบริหารนักวิเคราะห์ที่เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษาภายนอก ต้องมีการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะทางในเรื่องนี้ เพื่อช่วยองค์กรหรือกิจการในการปรับปรุงการบริหารจัดการ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้บริการที่เป็นขั้นตอนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการที่ดี มีคุณภาพที่สูงและเป็นไปตามหลักการทางการบริหารธุรกิจ เช่น การให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและเหมาะสม การบริการที่ดีจะสร้างประสบการณ์ที่ดีและน่าจดจำให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถทำได้โดยการให้บริการที่ตอบสนองรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจต่อลูกค้า ต่อประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น การบริการที่ดีต้องมีการตรวจสอบและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริการของเราตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม และได้มาตรฐานที่ต้องการ การบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการในองค์กร เพื่อการให้บริการนั้นมีคุณภาพและเป็นเอกลักษณ์ จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้า การให้บริการที่ดีต้องเริ่มต้นจากความเข้าใจความต้องการของลูกค้า รู้ถึงปัญหาของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า สร้างความประทับใจผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ,ออนไลน์)

จากหลักการเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อต้องการทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการและ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และศึกษาหาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด เพื่อนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของ

เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การค้นคว้าอิสระ

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ให้มีคุณภาพต่อการให้บริการประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกออกเป็นรายด้าน 5 ด้าน โดยภาพรวมมีความต้องการ อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนให้ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีหลายแนวทาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ 1.) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2.) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ 3.) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4.) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ 5.) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
- 4.2. ได้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมาก มากยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SEVQUAL (Parasuraman et al., 1988)

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SEVQUAL (Parasuraman et al., 1988) ผู้วิจัยได้นำมาใช้มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (อ้างถึงใน : parasuraman et al.,1988 อ้างอิงใน วิวัฒน์ หนูแก้ว, 2559 หน้า 7-22) ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและ

สัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้บริการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. **ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการช่วยเหลือให้ตรงกับ สัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิม สม่าเสมอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้

3. **ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. **ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา ท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. **ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ** หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคนการดูแล เอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการเป็นรายบุคคลอย่างเหมาะสมผู้ให้บริการต้องทราบถึงความต้องการในผู้รับบริการแต่ละคน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนวรรณกรรม รวบรวมข้อมูลและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากตำราวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และบทบัญญัติ ระเบียบกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลเอกสารเอกสารงานวิจัยอ้างอิง โดยได้ใช้หลักการแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SEVQUAL (Parasuraman et al. อ้างอิงใน วิมารัตน์ หนูแก้ว, 2559, หน้า 7 – 22) มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามการวิจัยจากผู้มาใช้บริการทั้งหมด 110 คน ใช้วิธีคัดเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ \bar{X} , S.D. และสุดท้ายสรุปผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การวิจัยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลบ้านเป็ด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.72) และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.67) รองลงมาได้แก่ ด้านที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$ S.D.=0.74) และด้านต่ำสุด ด้านที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านที่ 4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.73) ด้านที่ 5 ด้านเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.75) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 5 ด้าน ดังนี้

1).ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เรียงลำดับรายชื่อจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1).ควรจัดให้มีการฝึกอบรม พัฒนาพนักงาน ให้การบริการที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือประชาชนในทุกเรื่อง 2).ควรจัดให้มี แผ่นป้าย ประชาสัมพันธ์ การการให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้รู้และรับทราบถึงขั้นตอน ขบวนการบริการ ระยะเวลา ดำเนินการสิ้นสุด 3). ควรสร้างบรรยากาศ จัดสถานที่สร้างแรงจูงใจ ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อผู้มาใช้บริการช่วยเหลือประชาชน และ 4).ควรปรับปรุงการให้บริการช่วยเหลือประชาชน ด้วยเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

2).ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ พบว่า มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1). ควรปรับปรุงระบบบริการ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยการใช้โปรแกรมใหม่ ๆ ให้รวดเร็วและสร้างความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ 2). ควรมีรูปแบบการตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินงาน ภายหลังจากมาใช้บริการให้บริการช่วยเหลือประชาชนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ควรปรับปรุง ขั้นตอนการมาใช้บริการให้บริการช่วยเหลือประชาชนให้รวดเร็วขึ้น ใช้ระยะเวลาสั้นลง แต่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือขึ้น 3). ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ กิจการให้บริการช่วยเหลือประชาชนให้แพร่หลายหลากหลาย ทัวถึงลูกค้าทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจและน่าเชื่อถือ ให้แก่ประชาชน

3).ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1). ควรปรับปรุงขั้นตอนการมาใช้บริการให้บริการช่วยเหลือประชาชนให้รวดเร็ว ใช้ระยะเวลาสั้นลง แต่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือขึ้น ตามความต้องการของประชาชน 2). ควรพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยี ด้วยการ ฝึกอบรม ให้ความรู้ ให้การบริการวิชาการแก่ประชาชน ควบคู่ไป

กับการพัฒนาบุคลากร 3). ควรเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้มีความพร้อม ในการให้บริการ ประชาชนที่ทันสมัย

4).ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะแนวทาง พัฒนาการให้บริการ เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1). ควรจัดให้มีแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพของ เจ้าหน้าที่และพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการให้บริการช่วยเหลือ ประชาชน 2).ควรปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอนให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ไม่เสียเวลามากนัก เพื่อ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ 3).ควรพัฒนาระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยี ให้ประชาชนสามารถเข้าใช้ งานได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าผู้เข้าใช้บริการ 4).ควรนำระบบ IT, Online มาใช้ด้วย

5).ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการ ให้บริการ เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1). ควรให้บริการช่วยเหลืออย่างมีระบบ ด้วยความรวดเร็วและ เชื้อถือได้ ด้วยความเอาใจใส่ 2). ควรจัดให้มีพนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสารการบริการลูกค้า ที่มาติดต่อ สอบถามด้วยความสนใจอย่างทั่วถึง 3). ควรจัดช่องทางด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึง ติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร ปรึกษาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมและ รายด้าน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลบ้านเป็ด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.39, S.D.=0.72) และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่ 1 ด้านความเป็น ธรรมชาติของการบริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.43, S.D.=0.67) รองลงมาได้แก่ ด้านที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือใน การบริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.42 S.D.=0.74) และด้านต่ำสุด ด้านที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านที่ 4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.41 , S.D.=0.73) ด้านที่ 5 ด้านเห็น ออกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.29, S.D.=0.75) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ วิณรัตน์ หนูแก้ว (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยประชาชนมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นธรรมชาติของบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก และสุดท้าย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ได้ มีความเห็นว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกันกับผลการวิจัยของ เกวรินทร์ เมืองมูล (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพะเยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือในการให้บริการ พึงพอใจระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ พึงพอใจมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พึงพอใจระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 5 ด้าน ดังนี้

1). ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีประชาชนเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เรียงลำดับรายข้อจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1).ควรจัดให้มีการฝึกอบรม พัฒนาพนักงานให้การบริการที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือประชาชนในทุกเรื่อง 2).ควรจัดให้มี แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ การการให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้รับรู้และรับทราบถึงขั้นตอน ขบวนการบริการ ระยะเวลา ดำเนินการสิ้นสุด 3). ควรสร้างบรรยากาศ จัดสถานที่สร้างแรงจูงใจ ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อผู้มาใช้บริการช่วยเหลือประชาชน และ 4).ควรปรับปรุงการให้บริการช่วยเหลือประชาชน ด้วยเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

2). ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ พบว่า มีประชาชนเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1). ควรปรับปรุงระบบบริการ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยการใช้โปรแกรมใหม่ ๆ ให้รวดเร็วและสร้างความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ 2). ควรมีรูปแบบการตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินงาน ภายหลังจากการมาใช้บริการช่วยเหลือประชาชน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ควรปรับปรุง ขั้นตอนการมาใช้บริการให้บริการช่วยเหลือประชาชนให้รวดเร็วขึ้น ใช้ระยะเวลาสั้นลง แต่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือขึ้น 3). ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมให้บริการช่วยเหลือประชาชนให้แพร่หลายหลากหลาย ทัวถึงลูกค้าทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจและน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชน

3). ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า มีประชาชนเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1). ควรปรับปรุงขั้นตอนการมาใช้บริการให้บริการช่วยเหลือประชาชนให้รวดเร็ว ใช้ระยะเวลาสั้นลง แต่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือขึ้น ตามความต้องการของประชาชน 2). ควรพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยี ด้วยการ ฝึกอบรม ให้ความรู้ ให้การบริการวิชาการแก่ประชาชน ควบคู่ไป

กับการพัฒนาบุคลากร 3). ควรเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้มีความพร้อม ในการให้บริการ ประชาชนที่ทันสมัย

4). ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า มีประชาชนเสนอข้อเสนอแนะแนวทาง พัฒนาการให้บริการ เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1). ควรจัดให้มีแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพของ เจ้าหน้าที่และพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการให้บริการช่วยเหลือ ประชาชน 2). ควรปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอนให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ไม่เสียเวลามากนัก เพื่อ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ 3). ควรพัฒนาระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยี ให้ประชาชนสามารถเข้าใช้ งานได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าผู้เข้าใช้บริการ 4). ควรนำระบบ IT, Online มาใช้ด้วย

5). ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า มีประชาชนเสนอข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาการให้บริการ เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ 1). ควรให้บริการ ช่วยเหลืออย่างมีระบบ ด้วยความรวดเร็วและเชื่อถือได้ ด้วยความเอาใจใส่ 2). ควรจัดให้มีพนักงานให้บริการ ข้อมูลข่าวสารการบริการลูกค้า ที่มาติดต่อสอบถามด้วยความสนใจอย่างทั่วถึง 3). ควรจัดช่องทางด้วยระบบ เทคโนโลยีดิจิทัล ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ สามารถเข้าถึง ติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร รับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

1). ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรจัดให้มีแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่และพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการให้การ บริการที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการให้บริการช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ
2. ควรมีระบบติดตามประเมินผลการให้บริการช่วยเหลือประชาชนเป็นระยะ ๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุง แก้ไข ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน
3. ควรปรับปรุง ขั้นตอนการมาใช้บริการให้บริการช่วยเหลือประชาชนให้รวดเร็วขึ้น ใช้ระยะเวลา สั้นลง แต่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือขึ้น
4. ควรพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยี ด้วยการ ฝึกอบรม ให้ความรู้ ให้การบริการวิชาการแก่ ประชาชน ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ
5. ควรมีการปรับปรุงอัตรากำลังคนกับปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ ที่มี ความสัมพันธ์กันระหว่าง คน กับ งาน

2). ข้อเสนอแนะต่อการนำไปใช้ประโยชน์

1. ควรสร้างความเชื่อมั่นของเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกด้านการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ

2.ควรสร้างบรรยากาศ จัดสถานที่ ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สร้างแรงจูงใจต่อผู้มาใช้บริการ
ช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ

3.ควรจัดช่องทางบริการด้วยระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ที่เปิดโอกาสให้ประชาชน
ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึง ติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

4.ควรให้บริการช่วยเหลือประชาชน อย่างมีระบบด้วยความเอาใจใส่ ด้วยความรวดเร็วและเชื่อถือ
ได้

5.ควรเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้มีความพร้อม ในการให้บริการประชาชน
ที่ทันสมัย

เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ เมืองมูล (2561), ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ
 คຸ້ມກອງສີທິและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพะเยา
- โกวิทย์ พวงงาม. (2546) . การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เดือนตุลาคม
- ชาย โพธิ์สิตา.(2550).“ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ”กรุงเทพฯ:อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. (2550). การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก
 ภาคแรก จากยุคกรีกถึงยุคทุนนิยมตะวันตก. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย
 พุทธศักราช 2540. นนทบุรี:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535).การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
 โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ
- มยุรา ปานพรม. (2551). ประสิทธิภาพการให้บริการตามทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้าน
 ตาก อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก. การศึกษาอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ไพฑูริย์ คຸ້ມคง (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
 ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อ
 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
- วิชชุกร นาคชน. (2549) .เรื่อง ระบบการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย. พระนครศรีอยุธยา : คณะ
 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- วิณารัตน์ หนูแก้ว. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี.วิทยานิพนธ์
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัยการ
 บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศักดิ์ชัย สุนทร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักอัยการจังหวัดยโสธร
 สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง ,มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด
- ศศิภาณูจ์ พรหมนิवास (2559) การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาล
 ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย,วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมือง
 ตราด.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- อารยา อินทรทัศน์,มัธนา แข็งแรง และ ผศ.ดร.กนกอร บุญมี (2558): ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
 งานบริการ สำนักคลังและงบประมาณ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ,วารสารการประชุม

วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 3 เรื่อง “บูรณาการงานวิจัยสู่ ความรู้ที่ยั่งยืน” สำนักวิจัย
และพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วันเสาร์ที่ 11 กรกฎาคม 2558

กฎหมาย

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ.2546

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ.2546

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ.2546

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457

สืบค้น

สถาบันนวัตกรรมและกรรมภิบาลข้อมูล. (2565). Taro Yamane, สืบค้นเมื่อวันที่ 21

พฤศจิกายน 2566 จาก <https://www.dga.or.th/our-services/our-services-digi/>

สถาบันพระปกเกล้า. (2554) การกระจายอำนาจ, สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2566 จาก

<http://wiki.kpi.ac.fh>

สิวาพร. (2559). การปกครองท้องถิ่นคืออะไร, สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2566. จาก

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=>

สำนักงาน ก.ธ.(2552). ส่วนงานท้องถิ่น, สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2566 จาก

<http://www.Local moi.go.th>

อนรุรัตน์ อนันทนาธร. (2559). ความรู้เกี่ยวกับการบริหารส่วนท้องถิ่น, สืบค้นเมื่อ 20

พฤศจิกายน 2566. จาก<http://www.bangpakongcity.go.th/news/>

Popticles. (2552).หลักการบริหารจัดการ , สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2566 จาก

<http://www. Popticles.com>