

คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

QUALITY OF SERVICE OF THE ARANYIK MUNICIPALITY

MUEANG DISTRICT PHITSANULOK PROVINCE

กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการบริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 395 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านตอบสนองความต้องการและการพึงพอใจ รองลงมาด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือด้านประสิทธิภาพ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

¹ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

บทนำ

ในปัจจุบันรูปแบบการปกครองของประเทศไทยได้มีการเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมากขึ้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (วสิน อิงคพัฒนกุล, 2553)

ในหลักการแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติสาระสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรการอิสระภายใต้รัฐธรรมนูญ การขยายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้กว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะการให้ประชาชนหรือผู้รับบริการและชุมชนเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะและการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการริเริ่มแผนงาน โครงการ มาตรการและตรวจสอบการดำเนินการต่างๆของภาครัฐ นอกจากนี้ยังเน้นถึงเรื่องธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการบริหารกิจการบ้านเมือง มาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและให้มีการประกาศใช้มาตรฐานทางจริยธรรมและคุณธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-พ.ศ.2554)

เทศบาลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จำลองรูปแบบการปกครองรัฐบาลส่วนกลางมาใช้ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองตามครรลองของประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล การตรวจสอบ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ในส่วนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีศักยภาพทางด้านบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้น ข้าราชการพนักงาน และลูกจ้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญและเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในอันที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและท้องถิ่น รวมถึงผู้บริหารและสภาท้องถิ่นจะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและวิสัยทัศน์ ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะมาเป็นผู้ให้บริการด้านความช่วยเหลือทางวิชาการและกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจกาให้บริการและอำนวย

ความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนด้านต่างๆทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้กับท้องถิ่น ดังนั้นการบริการสาธารณะใดๆ จะเกิดคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นๆ เทศบาลแต่ละแห่งที่ต้องการให้ประชาชนเกิดความประทับใจ จึงต้องมีการวางแผนการเรื่องคุณภาพในด้านการบริการของผู้รับบริการเทศบาลก็ควรจะทราบถึงคุณภาพการบริการ เพื่อสามารถจัดสรรบุคลากรเครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ (อัจฉรา ป้องปก, 2555)

เทศบาลเมืองอรัญญิก ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองพิบูลย์โลก จังหวัดพิบูลย์โลก ได้รับการเปลี่ยนฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลอรัญญิก เป็นเทศบาลเมืองอรัญญิก โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลอรัญญิก เป็นเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิบูลย์โลก โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองพิบูลย์โลกไปเป็นระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร มีพื้นที่การปกครองดูแลทั้งสิ้น 30.78 ตารางกิโลเมตร เขตการปกครองประกอบด้วยจำนวน 10 หมู่บ้าน 3 เขตเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองอรัญญิก ให้บริการแก่ประชาชนในตำบลของตนทั้งสิ้น ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิบูลย์โลก คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจาก จากนโยบายสำคัญของผู้บริหารเทศบาลเมืองอรัญญิก ที่ต้องการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพและตรงความต้องการซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับและพึงพอใจผู้ให้บริการ ดังนั้นเทศบาลเมืองอรัญญิก ซึ่งทำหน้าที่ทางด้านการให้บริการ โดยตรงแก่ประชาชนจึงได้มีการพัฒนาศักยภาพการบริการประชาชน ซึ่งการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพย่อมสร้างความพึงพอใจความประทับใจให้กับประชาชนที่จะมาใช้บริการครั้งต่อไปในทางตรงกันข้ามหากการบริการประชาชนไม่มีประสิทธิภาพก็ไม่อาจสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับประชาชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพในการบริการให้ของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิบูลย์โลก เพื่อนำผล

การศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจและเป็นประโยชน์กับประชาชน

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการบริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก รวมทั้งสิ้น 29,788 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองอรัญญิก โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (1973 : 886) มีจำนวน 395 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพในการบริการให้ของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ด้าน คือ

- 1.ด้านประสิทธิภาพ
- 2.ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม
- 3.ด้านสนองความต้องการและความพึงพอใจ
- 4.ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ

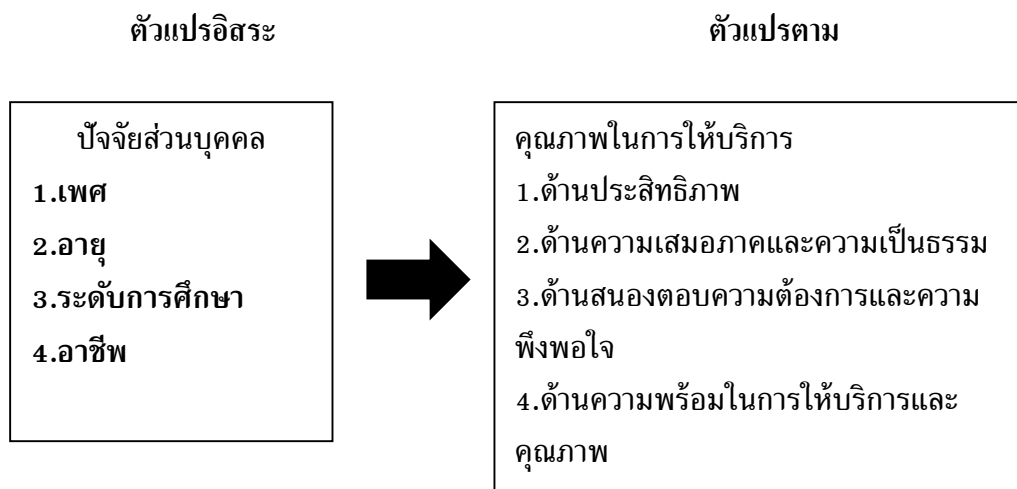
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานหรือบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่จัดภายใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของรัฐ เนื่องจากการบริการประชาชน โดยมีความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายแนวคิด ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปมักกล่าวคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ขนิษฐา เสมอภักย์ (2558 : 18) การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอราคาขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2554 : 16) การให้บริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Lehtien (1983 : 21) ได้อธิบายว่าการบริการคือกิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่ เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1988 : 477) กล่าวว่าบริการหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ลักษณะการบริการที่ดี

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอ ไม่ว่าจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนเป็นผู้ผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

สรุปได้ว่าการบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพ

อุทุมพร แม่นสิริกุล (2550 : 44) ได้สรุปความหมายของคุณภาพไว้ว่าคุณภาพหมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ได้การบริการอย่างเหมาะสม รวดเร็วและถูกต้อง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีคือความน่าเชื่อถือ ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้ความเพียงพอของบริการที่ให้รูปแบบการบริการที่ดีและราคาบริการที่เหมาะสม

วนิดา ค้วงอิน (2553 : 7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพคือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งหมายถึงการจะบรรลุถึงคุณภาพได้จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

สุพจน์ ฉลาด (2554 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคคือการประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวม ว่ามีความดีเลิศกว่าเหนือบริการใดๆ บุคคลใดๆ บุคคลนั้นมีการรับรู้และคาดหวังจะเป็นต่อไป

วิระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2555 : 270) เพื่อเติมว่าคุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพไม่ใช่ความฟุ่มเฟือยหรือรูปลักษณะของสินค้าและบริการที่มีราคาสูงแต่หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการและความพอใจของหน่วยงานถัดไป

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการคือ ความประทับใจหรือความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อสินค้าหรือบริการที่ผู้ให้บริการนำเสนอหรือความสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นพิเศษที่เหนือคู่แข่ง

ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการให้บริการ

ในการประเมินคุณภาพการบริการมีปัจจัยที่ใช้ตัดสินคุณภาพการบริการดังนี้ (ชาญศักดิ์ ศิริ ,2553 : 17)

- 1.ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการเป็นชื่อเสียงลักษณะของหน่วยงานที่รักษาไว้ดี
- 2.ความตอบสนองหรือการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าต้องการพบเห็นเรื่องใด เช่นรีบออกไปบรรเทาทุกข์เร่งด่วน
- 3.ความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง
- 4.การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยากและพร้อมจะให้บริการเสมอ
- 5.ความสุภาพ ให้ความเคารพอ่อนน้อมให้เกิดริดีและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ
- 6.ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันจะต้องอาศัยหลักธรรมาภิบาลนอกจากนี้การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพย่อมเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการ

ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและได้รับความพึงพอใจ โดยมีกฎหมาย “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” เป็นตัวกำหนดทิศทางการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เพียงแต่จะปฏิบัติหน้าที่เฉพาะเท่าที่กฎหมายกำหนดเท่านั้นแต่ หมายถึง การมีประสิทธิภาพการมีมาตรฐานและวิธีทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการปรับวิธีทำงานตามหลักการบริหารองค์กร ได้แก่ คน เงิน การบริหารและการตรวจสอบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแนวคิดเรื่องการบริหารราชการไว้จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติอยู่ 2 เรื่องสำคัญคือ (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546)

1. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจและการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการร่วม

2. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน การจัดระบบติดตามงาน การรับฟังข้อร้องเรียนของประชาชนในท้องถิ่น การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 29,788 คน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 125) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1.ด้านประสิทธิภาพ
- 2.ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม
- 3.ด้านสนองความต้องการและความพึงพอใจ
- 4.ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

3.การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบพิจารณาหาจุดบกพร่อง รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์เที่ยงตรงมากขึ้น

3.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของข้อคำถามแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยได้ค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

3.3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้เท่ากับ 0.911

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยไปสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 395 ชุด

4.2 แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการพร้อมรับคืนด้วยตนเองจนครบจำนวน 395 ชุด

4.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

5.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและคัดเลือกรเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์

5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.), t-test, F-test (One-Way ANOVA) และ LSD

สรุปผลการวิจัย

1.การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 228 คน ร้อยละ 57.72 เป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.28 อายุ 36-50 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.28 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 อาชีพเกษตรกรกรรม 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.92

2.ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการบริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมพบว่า

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
--------	-----------	------	-------	--------

1.ด้านประสิทธิภาพ	3.31	0.80	ปานกลาง	4
2.ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม	3.51	0.78	มาก	3
3.ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ	3.62	0.81	มาก	1
4.ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ	3.53	0.81	มาก	2
เฉลี่ยรวม	3.49	0.79	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.81) ส่วนด้านที่มีความเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$, S.D.=0.80)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.เทศบาลมีการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วของการให้บริการ	3.33	0.86	ปานกลาง	3
2.เทศบาลมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการบริการเกิดขึ้น	3.28	0.79	ปานกลาง	4
3.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการมีบุคลิกภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองต่อผู้มาติดต่อขอใช้บริการ	3.45	0.75	ปานกลาง	2
4.เทศบาลมีการแจ้งให้กับผู้มาขอใช้บริการทราบว่าท่านจะต้องรอกอยนานเท่าใด	3.07	0.71	ปานกลาง	7
5.ท่านได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรหรือข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร์	3.59	0.82	มาก	1
6.เทศบาลมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเพื่อความเป็นระเบียบในขณะที่ให้บริการ	3.27	0.84	ปานกลาง	5

ด้านประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
7.เทศบาลมีการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	3.18	0.83	ปานกลาง	6
เฉลี่ยรวม	3.31	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$, S.D.=0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ท่านได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรหรือข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.82) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือข้อ เทศบาลมีการแจ้งให้กับผู้มาขอใช้บริการทราบว่าท่านจะต้องรอก่อนนานเท่าใด ($\bar{X}=3.07$, S.D.=0.71)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมือง อนุรักษ์ อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม

ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.เทศบาลมีการแจกบัตรคิวสำหรับผู้มารับบริการ	3.48	0.85	ปานกลาง	6
2.ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม	3.54	0.78	มาก	3
3.เทศบาลมีการจัดเจ้าหน้าที่บริการและเขียนคำร้องเอกสารต่างๆให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส	3.45	0.79	ปานกลาง	7
4.ประชาชนที่มาขอใช้บริการที่เทศบาลมีสิทธิ์ตรวจสอบปัญหาความขัดข้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.53	0.62	มาก	4
5.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม	3.62	0.75	มาก	1
6.การเอื้อเฟื้อประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ทำให้ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น	3.57	0.80	มาก	2

7.หากประชาชนที่มาขอใช้บริการไม่ได้รับความ เป็นธรรม เทศบาลเปิดโอกาสให้แจ้ง/ร้องเรียนได้	3.36	0.77	ปานกลาง	8
8.เทศบาลมีการประกาศชี้แจงเรื่องที่ถูกร้องเรียน ให้ประชาชนทราบ	3.53	0.86	มาก	5
เฉลี่ยรวม	3.51	0.78	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพในการให้บริการด้านความเสมอภาคและความ
เป็นธรรมพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือข้อเจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ
เป็นธรรม ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.75) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ หากประชาชนที่มา
ขอใช้บริการไม่ได้รับความเป็นธรรม เทศบาลเปิดโอกาสให้แจ้ง/ร้องเรียนได้ ($\bar{X}=3.36$, S.D.=0.77)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมือง
อรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ด้านตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ

ด้านตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.เทศบาลให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน	3.47	0.86	ปานกลาง	8
2.ระหว่างการใช้บริการหากเกิดปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนท่านได้รับการแก้ไขอย่างทันที่	3.48	0.80	ปานกลาง	7
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างฉับไว	3.51	0.86	มาก	6
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการมาสอบถามท่านเกี่ยวกับ ความพึงพอใจจากการให้บริการ	3.66	0.79	มาก	4
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการมาขอคำแนะนำจากท่านใน การเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	3.67	0.75	มาก	3
6.เทศบาลจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือสถานที่หรือผู้รับ ความคิดเห็นคอยรับฟังร้องเรียนคำร้องทุกข์หรือ คำแนะนำจากประชาชน	3.75	0.71	มาก	2
7.เทศบาลมีการติดตามผลหลังการให้บริการแล้ว	3.79	0.82	มาก	1

8.เทศบาลมีการลดภาระให้ประชาชนโดยตรง	3.60	0.88	มาก	5
เอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง				
เฉลี่ยรวม	3.62	0.81	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ เทศบาลมีการติดตามผลหลังการให้บริการแล้ว ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.82) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ เทศบาลให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.86)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ

ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.เทศบาลมีการให้บริการตลอดเวลาทำการ	3.57	0.83	มาก	4
2.เทศบาลมีการติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน และแนะนำความรู้ให้กับประชาชนหรือติดตามผู้ที่ไม่มาเสียภาษี	3.48	0.85	ปานกลาง	9
3.เทศบาลมีการแจ้งข่าวล่วงหน้าที่เหมาะสมให้ประชาชนได้รับรู้ถึงหน้าที่ในการเสียภาษี	3.55	0.90	มาก	5
4.เทศบาลมีการจัดทำคู่มือต่างๆเพื่อแนะนำและแจกให้กับประชาชนเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ	3.45	0.79	ปานกลาง	11
5.ในกรณีที่ท่านมาใช้บริการใกล้เวลาพักเที่ยงหรือเลิกงานทางเทศบาลได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการท่านอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จด้วยความเต็มใจ	3.53	0.77	มาก	6
6.เทศบาลมีสถานที่สะดวกสบายเป็นระเบียบและสะอาด	3.62	0.75	มาก	1
7.เทศบาลมีป้ายประชาสัมพันธ์และอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียด	3.57	0.80	มาก	3

8.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ	3.58	0.77	มาก	2
9.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น	3.53	0.86	มาก	7
10.เทศบาลมีแบบฟอร์มที่เพียงพอและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	3.47	0.86	ปานกลาง	10
11.เจ้าหน้าที่ที่มีอุปกรณ์/เครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.48	0.80	ปานกลาง	8
เฉลี่ยรวม	3.53	0.81	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ เทศบาลมีสถานที่สะดวกสบายเป็นระเบียบและสะอาด ($\bar{X}=3.62$, S.D.=0.75) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ เทศบาลมีการจัดทำคู่มือต่างๆ เพื่อแนะนำและแจกให้กับประชาชนเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ($\bar{X}=3.45$, S.D.=0.979)

3.ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลของการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐาน	ผลสรุป
เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านสนองต่อความต้องการและการพึงพอใจ และด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1.คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะการบริการขององค์กรยังมีจุดบกพร่องที่ต้องทำการแก้ไขปรับปรุงให้ได้ตามความหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อให้ภาพรวมของคุณภาพการบริการสู่ระดับมากที่สุดหรือระดับมากในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา ป๋องปก (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ผลจากการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

2.ด้านประสิทธิภาพประชาชนให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะประชาชนยังเห็นการปฏิบัติงานที่ยังมีจุดต้องปรับปรุงในบางเรื่องเช่นในเรื่องการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอต่อการให้บริการและการแจ้งให้กับผู้มาขอใช้บริการว่าท่านต้องรอคอยนานเท่าใด เป็นต้น จึงทำให้ดังนี้อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรรีบเร่งปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใดส่วนมากในงานวิจัยที่พบด้านนี้อยู่ในระดับมากจนถึงมากที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลเมืองอรัญญิก จะต้องปรับปรุงและให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพเป็นอันดับแรกขององค์กรเพื่อให้เป็นไปตามความหวังของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ

3.ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมผู้รับบริการหรือประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่าทุกคนได้รับความเท่าเทียมกันและมีความเสมอภาคสอดคล้องกับงานวิจัยของสรุดา สมพอง (2555) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลจากการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อ.บ.ต.โนน 4 ด้านหลักคือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านอาคาร และสถานที่ให้บริการผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4.ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจถึงความพึงพอใจหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่ตลอดเวลา จึงสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของสมิต สัจฉกร (2555 : 94-95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติใช้ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการจะคำนึงถึง เรื่องของการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ “คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุมา ศรีสวนจิก (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการประชาชน ให้ความสำคัญเห็นต่อความสำคัญอยู่ในระดับมาก

5.ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพประชาชนให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ถูกต้อง สอดคล้องกับรังรักษ์ งามศิริ (2550 : 13) กล่าวว่าปัจจัยความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของการบริการของผู้รับบริการที่เป็นเครื่องบ่งชี้คุณภาพของการบริการ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทันที่ที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1.1 ด้านประสิทธิภาพ ควรกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นการบริการแบบ One Stop Service

1.2 ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ควรมีการแจกบัตรคิวเพื่อเพิ่มความเสมอภาคของผู้มาใช้บริการมีการประกาศชี้แจงร้องเรียนให้ประชาชนทราบ

1.3 ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาขอคำแนะนำจากประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ มีการสนับสนุนให้มีการกำหนดนโยบาย จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้มีความทันสมัยเหมาะสมและรองรับอนาคตและให้มีการติดตามผลหลังจากการให้บริการแล้ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

บรรณานุกรม

- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน กรมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- ขนิษฐา เสมอภักษ์. (2558). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านสวัสดิการทหารอากาศดอนเมือง*. ไทยวัฒนาพานิช.
- ชาญศักดิ์ สิริ. (2553). *การพัฒนาคุณภาพบริการจัดหาพัสดุของกองพัสดุ ฝ่ายอำนวยการ การท่าเรือแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2554). *การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. นานมีบุ๊คส์พลับพลึง.
- รังรักษ์ งามศิริ. (2550). *การวิจัยและพัฒนาคุณภาพบริการรับชำระเงินของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- วนิดา ด้วงอิน. (2553). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วศิน อังคพัฒนกุล. (2553). *คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี*. นานมีบุ๊คส์พลับพลึง.

- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2555). *การตลาดธุรกิจบริการ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศรุดา สมพอง. (2555). *ประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ* (รายงานวิจัย). คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัมภูกร. (2555). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. สายธาร.
- สุพจน์ ฉลาด. (2554). *คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อรอุมา ศรีสวนจิก. (2555). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอ้อม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อุทมพร แม่ศิริกุล. (2550). *ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการโตโยต้า ในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัจฉรา ป็องปก. (2555). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- Cronbach, L.T. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). Harper Collins Publisher
- Kotler Philip. (1988). *Marketing Management*. Prentice-Hall.
- Lehtien. (1983). Number concept and conceptual change : towards a systemic model of the process of change *Learning and Instruction*, 14(43), pp.519-534.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistic : An Introduction Analysis*. John Wedtherhill Inc.