คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

สุจรรยา สุทธิโคตร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

QUALITY OF PUBLIC SERVICES OF THE PUBLIC HEALTH OF THE DIVISION OF PUBLIC HEALTH AND ENVIRONMENT, CHONGMEK SUBDISTRICT MUNICIPALITY, SIRINTHON DISTRICT, UBON RATCHATHANI PROVINCE

SUJANYA SUTTHIKOD

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF
PUBLIC ADMINISTRATION
MAJOR IN PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
YEAR 2012

COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์

เรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นางสาวสุจรรยา สุทธิโคตร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ปภัสสร เธียรปัญญา)

..... กรรมการ

(ดร.ศรัณย์ สุดใจ)

..... กรรมการ

(ดร.ณัสมศรี ฤทธาภัย)

..... คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยันต์ รัชชกูล)

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุทิศ อินทร์ประสิทธิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2555

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะได้รับการให้กำลังใจ และการให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนแนวทางในการทำงานศึกษาจาก ดร.ปภัสสร เธียรปัญญาอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ซึ่งท่านได้เอาใจใส่และให้ความเมตตาด้วยดีตลอดมาจนรายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ไชยันต์ รัชชกูลคณบดีคณะรัฐศาสตร์ และคณาจารย์ทุกๆท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และจริยธรรมอันดีงามตลอดมา ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีตำบลช่องเม็ก ปลัดเทศบาลตำบลช่องเม็ก ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลช่องเม็กอาสาสมัครสาธารณสุขและประชาชนที่มารับบริการ ในเขตเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ที่กรุณาให้ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณ นายวชิระ โมราชาติ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กรุณาแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และประมวลผลและให้ความช่วยเหลือในการทำงานการศึกษาครั้งนี้

สำหรับผู้ที่คอยเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษา และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้ คือ นายศิริศักดิ์ สุทธิโคตร สามี ผู้ศึกษาขอมอบคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาอิสระฉบับนี้สำหรับบุพการี คือ คุณพ่อสาคร คำไล้ และคุณแม่ทรงพร คำไล้ ที่ให้ความรักความอบอุ่นตลอดมา

(นางสาวสุจรรยา สุทธิโคตร)
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

โดย : สุจรรยา สุทธิโคตร

ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ดร.ปภัสสร เธียรปัญญา

ศัพท์สำคัญ : คุณภาพการให้บริการสาธารณะ งานสาธารณสุข

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง "คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี"เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ประชากรผู้ใช้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 350 คน โดยใช้โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน ในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการนำเสนอข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test , ค่า F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ระดับการศึกษาอาชีพรายได้ความถี่ในการใช้บริการและด้านปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ระบบงานให้บริการกระบวนการ

ของการให้บริการพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้มีคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ABSTRACT

TITLE : QUALITY OF PUBLIC SERVICES OF THE PUBLIC HEALTH OF THE DIVISION OF PUBLIC HEALTH AND ENVIRONMENT, CHONGMEK SUBDISTRICT MUNICIPALITY, SIRINTHON DISTRICT, UBON RATCHATHANI PROVINCE

BY : SUJANYA SUTTHIKOD

DEGREE : MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION

CHAIR : PAPHATSUAN THIANPANYA, Ph.D.

KEYWORDS : QUALITY OF PUBLIC SERVICES / PUBLIC HEALTH

This study is a quantitative research. The objectives of this research are as follows: (1) to study the public health service quality level of the division of public health and environment, Chongmek sub-district municipality, Sirinthon district, Ubon Ratchathani and (2) to study the factors relating to the public health service quality of the division of public health and environment, Chongmek sub-district municipality, Sirinthon district, Ubon Ratchathani.

The sample consisted of all village health volunteers, and service users 350 of the division of public health and environment, Chong Mek sub-district municipality, Sirinthon district, Ubon Ratchathani, by using the formula of Taro Yamane. Descriptive statistics was used to describe the data were frequencies, percentages, means and standard deviations (SD). Referential statistics used for testing hypothesis were t-test, F-test at 95% confidence level, and testing the difference by using the multiple comparisons with Scheffé's method.

The results showed that quality of public health services of the division of public health and environment was at a high level. Factors affecting the quality of public health services, of the division of public health and environment were: Personal factors: education, occupation, income, frequency of use. Factors that promote the quality of service: Service system, the process of providing services, behavior of service providers.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย	**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**ง**
สารบัญ	**จ**
สารบัญตาราง	**ช**
สารบัญภาพ	**ฎ**
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 คำถามงานวิจัย	3
1.4 สมมติฐานของงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 ขอบเขตในการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	16
2.3 แนวคิดคุณภาพการบริการ	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 สมมติฐานของการวิจัย	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ	43
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	49
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	54
4.4 การสรุปสมมติฐาน	84
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	86
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	89
5.3 การอภิปรายผล	91
5.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	97
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	97
เอกสารอ้างอิง	**98**
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	104
ข แบบสอบถามบทบาทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี	107
ประวัติผู้วิจัย	**117**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แนวคิดมาตรฐานการให้บริการ	25
4.1	ความถี่ ร้อยละของสถานภาพ	44
4.2	ความถี่ ร้อยละของเพศ	44
4.3	ความถี่ ร้อยละของอายุ	44
4.4	ความถี่ ร้อยละของระดับการศึกษา	45
4.5	ความถี่ ร้อยละของอาชีพ	46
4.6	ความถี่ ร้อยละของรายได้	46
4.7	ความถี่ ร้อยละของความถี่ในการมารับบริการ	46
4.8	ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านระบบงานให้บริการ	47
4.9	ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการ	49
4.10	ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	52
4.11	สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่งเสริมสนับสนุน การให้บริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	54
4.12	ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	55
4.13	ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	56
4.14	ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	58
4.15	ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	59
4.16	สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการ สาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านสถานภาพ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	62
4.18	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านเพศ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	64
4.19	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	65
4.20	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านระดับการศึกษา กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	66
4.21	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่	67
4.22	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอาชีพ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	69
4.23	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่	69
4.24	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านรายได้ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่	72
4.26	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านความถี่ ในการมารับบริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	73
4.27	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการรับบริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่	74
4.28	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการด้านระบบงานให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	75
4.29	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่	76
4.30	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของผู้รับ บริการด้านกระบวนการของการให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	77
4.31	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพ การให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการ กับคุณภาพการบริการ สาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่	79
4.32	ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงาน สาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.33	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่	81
4.34	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณะสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่	82

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ตัวแบบคุณภาพงานบริการ	27
2.2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	35

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) หมายถึง การปกครองชุมชนหรือท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งของประเทศ โดยมีองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเป็นนิติบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามา เพื่อดำเนินงานตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง และมีอำนาจอิสระของตน ในการดำเนินกิจการของท้องถิ่นที่รัฐบาลได้มอบหมายให้ ทั้งนี้ โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลเป็นเพียงผู้คอยควบคุมเท่านั้น รัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการปกครองและในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ท้องถิ่นรับไปดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง ทำให้เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองและดำเนินกิจการในเรื่องที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะตามที่ได้รับมอบหมาย การให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นการสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะหลักการกระจายอำนาจยึดถือเสรีภาพของประชาชนเป็นสำคัญ โดยให้ประชาชนมีอิสระตามสมควรในการดำเนินงานปกครอง และจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้เอง เป็นการปกครองตนเองตามหลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ และความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ที่ให้ภารกิจดำเนินการให้บริการสาธารณะดังกล่าว ยิ่งขยายขอบเขตและปริมาณขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม แต่ปรากฏเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนว่าไม่ได้รับการบริการที่ดีขึ้นยังมีอยู่ตลอดเวลาและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (สุชาดา รังสินันท์, 2539 : 6)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่น เพราะเป็นรูปแบบที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครอง โดยการกระจายอำนาจในทางการปกครองส่วนกลางโอนไปให้กับประชาชนในท้องถิ่นจัดทำเป็นของตนเอง โดยรัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองท้องถิ่นดำเนินการ ให้มีอิสระในการตัดสินใจได้ตามสมควรในการจัดการบริการสาธารณะ โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับส่วนกลาง ซึ่งปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นได้แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริการส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และการปกครองรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2547 : 2)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2476 เป็นทบวงการเมืองที่มีฐานะนิติบุคคลตามกฎหมาย มีอำนาจในการกำหนดนโยบายบริหาร การตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ และการจัดการบริการในท้องถิ่นของตนเองเพื่อสนองความต้องการของท้องถิ่น โดยอยู่ในกรอบระเบียบ กฎหมาย โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ปัจจุบันโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 ได้กำหนดให้มีการจัดจั้งกองหรือฝ่ายขึ้นจำนวนเท่าใดขึ้นอยู่กับขนาดศักยภาพและความสามารถทางการบริหาร ของแต่ละเทศบาล (ชูศักดิ์ ฉายะบุตร, 2539 : 26)

เทศบาลตำบลช่องเม็ก เป็นเทศบาลตำบลขนาดเล็ก แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นสำนักงานปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยในแต่ละกองจะมีรูปแบบโครงสร้างและการบริหารงานแตกต่างกัน ตามบทบาท ภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ถือเป็นกองสำคัญหนึ่งในเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมโรคติดต่อสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตเทศบาล สร้างความเข้มแข็งชุมชน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นตนเองการกำจับขยะมูลฝอยและสิ่งแวดล้อม การรักษาพยาบาลและส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนสาธารณสุขอื่น ๆ ให้มีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี สามารถอำนวยประโยชน์ได้อย่างพอใจและยั่งยืน ให้ชุมชนปราศจากมลพิษสิ่งแวดล้อมน่าอยู่ เป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ของประชาชนในเขตเทศบาลโดยตรง ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมาได้มีการจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม เพื่อแก้ปัญหาด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชน ร่วมกับภาคีเครือข่ายด้านสุขภาพในพื้นที่มาโดยตลอด พร้อมกับมีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของกองเป็นระยะ ทั้งในด้านการบริหาร การบริการ และวิชาการ ซึ่งผลการประเมินที่สะท้อนจากผู้บริหารและชุมชน พบว่า มีปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในขั้นตอนของการบริหารจัดการหลายประการ เช่น ปัญหาการขาดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ปัญหาการวางแผนงานเพื่อบริการประชาชน ปัญหาการประสานงานกับองค์กรอื่น ปัญหาการบริการที่ไม่ทั่วถึง ปัญหาขั้นตอนการให้บริการ และปัญหาขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพของงาน ทำให้เทศบาลต้องสูญเสียงบประมาณ สูญเสียเวลาในการแก้ไขปัญหา และมีข้อตำหนิจากผู้บริหารเนื่องจากไม่สามารถสนองต่อนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหาซึ่งมีหลายประการด้วยกัน ทั้งที่มีจากตัวเจ้าหน้าที่ระบบการให้บริการ ประชาชน และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ผู้ทำการศึกษาจึงเห็นว่าหากไม่ทำการศึกษาให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขอย่างถ่องแท้ อาจนำไปสู่ผลกระทบต่อการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อภาพรวมของเทศบาลได้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้า เรื่อง "คุณภาพบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม" ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบมีคุณภาพบริการสาธารณะดีเพียงไร จึงจะทำให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ และจะทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขในอนาคต ของเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

1.3 คำถามงานวิจัย

1.3.1 คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีเป็นอย่างไร

1.3.2 ปัจจัยใดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

1.4 สมมุติฐานของงานวิจัย

1.4.1 ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

1.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ ความถี่ในการรับบริการ และปัจจัยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ คือ ระบบงานให้บริการ กระบวนการของการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีต่อประชาชนผู้มารับบริการ

1.5.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข ของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

1.6 ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.6.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ ความถี่ในการมาติดต่อขอรับบริการ

1.6.1.2 ปัจจัยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ คือ ระบบงานให้บริการกระบวนการของการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

1.6.1.3 ปัจจัยกระบวนการให้บริการ คือ คุณภาพบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5 ด้าน ได้แก่

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้
3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4) ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

1.6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัอุบลราชธานี

1.6.3 ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 – พฤษภาคม พ.ศ.2555

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง ภารกิจที่ต้องปฏิบัติในหน้าที่ของกองสาธารณสุขแลสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลที่มีหน้าที่ให้บริการภารกิจเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้มารับบริการ หมายถึง สมาชิกอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) และประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการ และประชาชนทั่วไป

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

ระบบงานการให้บริการ(Service System) หมายถึง การบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีองค์ประกอบและโครงข่ายของความสัมพันธ์ของกิจกรรมในการให้บริการสาธารณะ โดยการกลมกลืนหรือไม่ กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติหรือกติกาที่ตั้งไว้มีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใด

กระบวนการของการให้บริการ (Workflow System) หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ที่ต่อเนื่องกันนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นทางเดินของงาน (Initial Workflow) ไปจนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (Final Workflow)

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Provider Behavior) หมายถึง บุคลิก ลักษณะ ท่าทีการแสดงออก ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหรือในขณะที่ให้บริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง การบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้มารับบริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการในด้านงานสาธารณสุขและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

ความสร้างความมั่นใจให้แกผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถใน

การให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการด้วยความนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึงความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างและความจำเป็นเร่งด่วนของผู้มารับบริการแต่ละคน

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพโดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อใช้เป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอ สิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีโดยมีแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.4 งานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ (Public Service)

2.1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public Service)

Léon Duguit ได้ให้ความเห็นถึงสิ่งที่เรียกว่า "บริการสาธารณะ" ว่า บริการสาธารณะคือกิจกรรมทุกกิจกรรมซึ่งหากจะดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จจะต้องได้รับการจัดทำการจัดการหรือการควบคุมโดยฝ่ายปกครอง ทั้งนี้ เพราะการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสังคม (Gilles, 1994 : 23-24) ซึ่งโดยสภาพแล้วไม่อาจทำสำเร็จได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจบังคับทางฝ่ายปกครอง นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2538 : 3-5) ได้ทำการรวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้จากการศึกษาบริการสาธารณะในประเทศฝรั่งเศส ดังนี้

จีราพร (2538) กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

ชำนาญ (2497) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะก็ให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

บรรจบ (2523) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางกฎหมาย กล่าวคือ

2.1.1.1 ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

2.1.1.2 ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

ในประเทศไทยนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความหรือความหมายของบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิผลมาจากนิยามของประยูร กาญจนดุล (2538 : 108) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะหมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เมื่อได้พิจารณาจากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ

(1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล มหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

(2) กิจกรรมดังกล่าวมาแล้วในข้อ (1) จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.1.2 องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของบริการสาธารณะสามารถแยกออกได้ 2 ประการ (ชาญณรงค์ วิริยะลัพภะ, 2546 : 18-20)

2.1.2.1 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

1) การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือคอย

ควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะสำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน นั่นก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจัยภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง รัฐไม่มีความพร้อมที่จะทำ จึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) การบริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ สนองต่อความต้องการรวมของประชาชน อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่นองความต้องการของประชาชนทั้ง 2 ประการ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมนั้น นอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.1.2.2 หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ มีหลักเกณฑ์สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1) บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน ประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจกรรมบริการสาธารณะอยู่ตลอดเวลา และฝ่ายปกครองเองก็มีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการสาธารณะดำเนินไปอย่างปกติ ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและขาดความต่อเนื่องได้

2) บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่า บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้น โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้นประชาชนจึงต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะหรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

3) การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นเนื่องจากฝ่ายปกครอง

สามารถทำได้โดยไม่ต้องรับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไข โดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอและจำต้องปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน ในการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะนั้นจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายไม่ได้

2.1.3 การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

2.1.3.1 องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

2.1.3.2 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั่น เช่น ดูแลรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การจัดให้มีน้ำประปา หรือสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น สำหรับผู้ดำเนินการจัดทำจะได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ใช้งบประมาณและทรัพย์สินบางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงแต่เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ (สิริพร มณีพันธ์, 2538 : 28)

1) เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2) เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฌาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น

2.1.3.3 บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่กันและความรับผิดชอบในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษาความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะเดียวกันการศึกษาใน

ชั้นประถมก็เป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัดกิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำเป็นต้น (สิริพร มณีพันธ์, 2538 : 31-32)

2.1.4 อำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งซึ่งบริหารงานในเขตเมืองหรือท้องถิ่น ซึ่งมีความเจริญและมีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่ อำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจึงแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ หน้าที่ที่ต้องทำและหน้าที่ที่อาจจะทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลมีความสะดวกสบายและความผาสุก หน้าที่เหล่านี้อาจสรุปได้ดังนี้[1]

2.1.4.1 เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำตามกฎหมายกำหนด ดังต่อไปนี้

1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2) ให้มีและบำรุงทางบก ทางน้ำ
3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7) หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติ

หน้าที่ของเทศบาล มีหน้าที่ในเขตเทศบาล ดังนี้[2]

1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9) เทศพาณิชย์

[1] "ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 336 พ.ศ. 2515," ข้อ 2, หน้า 202.

[2] "พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 7)", ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 85 ตอนที่ 46 ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2511

2.1.4.2 เทศบาลเมือง เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำตามกฎหมายกำหนดในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ [3]

1) กิจการตามที่ระบุไว้ให้เทศบาลตำบลต้องกระทำในเขตเทศบาลตามกฎหมาย

2) ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา

3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณ

7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

8) ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

เทศบาลเมือง มีหน้าที่ในเขตเทศบาล ดังนี้[4]

1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

6) ให้มีการสาธารณูปการ

7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา

10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานพักผ่อนหย่อนใจ

11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดของท้องถิ่น

12) เทศพาณิชย์

---

[3]"พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 7)", ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 91 ตอนที่ 202 (ฉบับพิเศษ) ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2517 มาตรา 3

[4]"พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 7)", ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 85 ตอนที่ 46 ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2511 มาตรา 3

2.1.4.3 เทศบาลนคร เทศบาลนครมีหน้าที่ที่จะต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้[5]

1) กิจการใด ๆ ตามที่ระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลเมืองที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

เทศบาลนคร มีหน้าที่ที่อาจจะจัดทำได้เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง[6]

จากหน้าที่ของเทศบาลทั้ง 3 ประเภท จะเห็นได้ว่า หน้าที่ของเทศบาลทั้งในด้านหน้าที่ที่ต้องกระทำ และหน้าที่ที่อาจจะจัดทำขึ้นนี้ได้มีความมุ่งหมาย เพื่อให้เป็นการบริการสาธารณะให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับจำนวนงบประมาณและความสามารถในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานด้วย

นอกจากหน้าที่ดังกล่าวที่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลแล้ว ยังมีกฎหมายอีกหลายฉบับที่รัฐบาลกลางได้ให้ความสำคัญแก่เทศบาล โดยกำหนดหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอื่น ๆ อีกหลายประการในกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับ

2.1.4.4 พระราชบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2484[7] สรุปได้ว่าให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสะอาด ดังนี้

1) วางข้อบังคับเกี่ยวกับการกำจัดสิ่งปฏิกูล

2) ควบคุมการค้า ซึ่งเป็นที่น่ารักเกียจ

3) ออกใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4) กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการบริการจัดเก็บสิ่งปฏิกูลและสิ่งการค้าเป็นที่น่ารังเกียจ

2.1.4.5 พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พุทธศักราช 2503 ดังนี้

1) ควบคุมความสะอาดของอาคารบ้านเรือน

2) ควบคุมการอาบน้ำ ซักผ้าในที่สาธารณะ

3) การปิดป้ายโฆษณา

---

[5]"พระราชบัญญัติเทศบาล 2496", ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 70 ตอนที่ 14 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2496 มาตรา 56 : 222

[6]""พระราชบัญญัติเทศบาล 2496", ราชกิจจานุเบกษา, เล่มที่ 70 ตอนที่ 14 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2496 มาตรา 57

[7]"พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2484", มาตรา 67, 68, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76.

4) ควบคุมลักษณะความเสื่อมโทรมของอาคาร

5) ควบคุมการถ่ายสิ่งของสกปรกในที่สาธารณะ แม่น้ำลำคลอง

นอกจากนี้ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 ได้กำหนดให้เจ้าพนักงานมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง[9] อีกด้วย

จะเห็นได้ว่า ภาระหน้าที่ของเทศบาลให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีมากมาย ซึ่งลักษณะของการบริหารงานของเทศบาลเปรียบเสมือนเป็นรัฐบาลของท้องถิ่นที่มีหน่ายงานทุกประเภทที่ต้องให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อมในปัจจุบันอัตราการเพิ่มของประชากรได้ทวีมากขึ้นและท้องถิ่นก็ได้มีความเจริญขึ้นทุกขณะ ความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะงานด้านสาธารณสุขที่เพิ่มมากขึ้น และเทศบาลมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่จำกัดมักประสบปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน การที่จะให้เทศบาลปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง จึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการให้เทศบาลมีการบริหารงานอย่างมีมีคุณภาพต่อไป เมื่อพิจารณาตามแนวคิดทางด้านการบริการสาธารณะและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่เทศบาลจะต้องจัดบริการให้แก่ประชาชนนั้น งานด้านสาธารณสุขเป็นภารกิจงานที่สำคัญมากด้านหนึ่ง ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้วิจัยถึงคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กอำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีขึ้น ซึ่งงานบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประกอบไปด้วย งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การทำความสะอาด งานบริการสาธารณสุข เช่น การป้องกันโรคระบาด การส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น

2.1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานทันตสาธารณสุขประกอบด้วย (คำสั่งมอบหมายหน้าที่การงาน เลขที่ 658/2554 ลงวันที่ 19 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554)

2.1.5.1 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม งานวางแผนสาธารณสุข งานศูนย์บริการสาธารณสุขงานรักษาความสะอาด งานจัดการขยะและน้ำเสีย โดยมี

---

[8]"พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2503", มาตรา 4-20

[9]"ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2494", มาตรา 375, 380, 385, และ396.

หน้าที่และความรับผิดชอบภายในงาน ดังนี้

1) งานสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานควบคุมด้านสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ การประกอบการค้าและกิจกรรมตามเทศบัญญัติด้านสาธารณสุข การป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ งานสุขาภิบาลโรงงาน งานอาชีวอนามัย งานควบคุมฌาปนสถาน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2) งานวางแผนสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวางแผนด้านสาธารณสุข

3) จัดทำแผนงานโครงการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประสานรวบรวมแผน และการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข งานข้อมูลข่าวสาร จัดทำและสนับสนุนระเบียบภายในหน่วยงานต่าง ๆ งานประเมินผล และงานนิเทศติดตามผลงานทางด้านสาธารณสุข งานแผนแพร่กิจกรรมทางวิชาการ ด้านสาธารณสุข งานพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุข และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4) งานศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานให้บริการรักษาพยาบาลในและนอกสถานที่ งานสนับสนุนแพทย์เกี่ยวกับการตรวจวินิจฉัยและให้บริการรักษาพยาบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5) งานรักษาพยาบาลสะอาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานกวาดล้าง ทำความสะอาด งานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย งานขนถ่ายขยะมูลฝอย และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6) งานจัดการขยะและน้ำเสีย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานควบคุมบริหารจัดการ ตรวจสอบ ในระบบการจัดการขยะและน้ำเสีย ทำการวิเคราะห์คุณภาพปัญหาสิ่งแวดล้อมและผลกระทบจากการจัดการขยะและน้ำเสีย บำรุงรักษาซ่อมแซมครุภัณฑ์และสถานที่จัดภูมิทัศน์ของสถานที่และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.1.5.2 ฝ่ายบริการสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานสัตวแพทย์ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่องานทันตสาธารณสุข และงานส่งเสริมสุขภาพ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบภายในงาน ดังนี้

1) งานสัตวแพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการงานควบคุมรับผิดชอบโรคสัตว์ งานควบคุมและรับผิดชอบโรคที่เกิดจากสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ป่าที่นำมาเลี้ยง หรือสัตว์ที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ งานเฝ้าระวังและรับผิดชอบโรคในกลุ่มบุคคล ซึ่งประกอบอาชีพซึ่งเสี่ยวต่อการติดโรคสัตว์ งานควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์ งานควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า งาน

ป้องกันโรคติดเชื้อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์ งานรายงานข้อมูลสถิติและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านสัตวแพทย์และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค งานควบคุมป้องกันโรคติดต่อ งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3) งานทันตสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการงานคลินิกทันตกรรม งานทันตกรรมเคลื่อนที่ งานส่งเสริมทันตสุขภาพและทันตกรรมป้องกัน งานเผยแพร่และอบรมทันตสาธารณสุข งานวิชาการทันตสาธารณสุข และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

4) งานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสุขศึกษา งานอนามัยโรงเรียน งานอนามัยแม่และเด็ก งานวางแผนครอบครัว งานสาธารณสุขมูลฐาน งานโภชนาการ งานสุขภาพจิต และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

2.1.5.3 งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามเทศบัญญัติ งานสาธารณกุศล งานดูแลรักษา จัดเตรียม และให้บริการ เรื่อง สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ติดต่อและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ งานรักษาความสะอาดปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน งานสวัสดิการต่าง ๆ งานด้านงบประมาณ งานด้านประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการบริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ ถึงแม้ว่าอาจจะมีนักวิชาการบางท่านที่เห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่อาจเป็นของภาคเอกชนก็ได้ (วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล, 2554 : 14) อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะกระทำโดยฝ่ายใดก็ตามการให้บริการสาธารณะก็มักเกี่ยวข้องกับ ผู้ให้บริการ (Providers) กิจกรรมที่ให้บริการ (Service) ผู้รับบริการ (Recipients)

2.2.1 ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ในการให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ มากมายพอสรุปได้ดังนี้

ฟิทซ์เจอรัลด์ และ ดูแรนซ์ (Fitzgerald and Durant, 1980: 586) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการบริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้การส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น ๆ ด้วย และมักจะพิจารณาจาก 2 ด้านคือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กันแลช และ เรด (Gundlach and Ried, 1983: 41) เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้วสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

นักวิชาการของไทย อาทิเช่น สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด (วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล, 2554 : 15)

กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวก็เกี่ยวข้องกับ

(1) ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ

(2) ที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากองค์กรของรัฐ

(3) ในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

2.2.2 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

มิลเลต (Milet, 1954: 357) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาขนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เห็นว่าจะต้องยึดหลักการในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ

2.2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)

2.2.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timele Service)

2.2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

2.2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

2.2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown and Coulter) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินเชิงอัตวิสัยกับการประเมินในเชิงวัตถุวิสัยต่อการให้บริการงานตำรวจ สำหรับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ จะพิจารณาจากตัวชี้วัดดังนี้ (อนามัย มณีสาย, 2551 : 20)

(1) การใช้เวลาของตำรวจหลังจากการได้รับแจ้งเหตุ

(2) ลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจที่มีต่อประชาชน

(3) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการได้รับความคุ้มครองจากตำรวจ

(4) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อเวลาของตำรวจเมื่อได้รับแจ้งเหตุ

(5) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และ

(6) ความรู้สึกเป็นธรรมต่อจำนวนอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

โดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแล้ว ประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า การระบุออกมาให้ได้ว่ามิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (Provider Behavior) มิติของกระบวนการให้บริการ (Service Process)

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้พิจารณาลงไปในรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการให้บริการสาธารณะใดๆ ก็ตาม แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการหรือผลผลิตที่ได้รับ ทั้ง ๆ ที่สิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจ มากกว่าจะเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจ เพราะว่าความพึงพอใจจะเป็นผลของการประเมินค่าของประชาชนผู้รับบริการ จากประสบการณ์ของตนที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ตลอดจนผลผลิตที่ได้รับ

ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ จึงน่าจะหมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่า ความรู้สึกเช่นไรต่องานหรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะประเมินได้ว่าชอบมาก ชอบน้อย พอใจหรือไม่พอใจ เช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้จะเป็นความรู้สึกสุดท้ายภายหลังที่ประชาชนเหล่านั้นได้ตัดสินใจประเมินออกมาแล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้

ให้บริการกระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับ จะเป็นสาเหตุของการกระทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกมา

2.2.3 ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

จากการสำรวจแนวคิด ตลอดจนผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่านักวิชาการต่างก็มีแนวทางในการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ในทัศนะของผู้ศึกษา ภายหลังจากการทบทวนวรรณกรรมได้นำข้อมูลทั้งหมดมาพิจารณาแล้ว สามารถสรุปปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

2.2.3.1 ปัจจัยด้านระบบงานการให้บริการ (Service System)

2.2.3.2 ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Workflow System)

2.2.3.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Provider Behavior)

2.2.3.4 ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

ปัจจัยทั้ง 4 กลุ่ม ได้มาจากข้อค้นพบจาก ผลการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ มีผลงานเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งเร้าหรือเป็นตัวกระตุ้นให้ประชาชนได้รับผลโดยตรงจากการให้บริการสาธารณะ มีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับนั้น ซึ่งพอสรุปอย่างละเอียดของแต่ละปัจจัยดังนี้

2.2.3.5 ปัจจัยด้านระบบงานของการให้บริการ (Service System)

ปัจจัยด้านระบบงานของการให้บริการ สามารถกล่าวได้ว่า เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ระบบงานจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์ประกอบและโครงข่ายของความสัมพันธ์ของกิจกรรมในการให้บริการสาธารณะ โดยการกลมกลืนหรือไม่ กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติหรือกติกาที่ตั้งไว้มีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใดหรือไม่

มีการศึกษาพบว่า อุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งของการให้บริการสาธารณะก็คือ ระบบงานของการให้บริการเต็มไปด้วยขั้นตอน ไม่สะดวกในเงื่อนไข การติดต่อราชการเน้นกฎระเบียบมาก หนังสือราชการแต่ละฉบับต้องผ่านขั้นตอนมากโดยไม่จำเป็น มีความลับในระบบราชการเป็นจำนวนมาก (Westcott, 1963: 260-262) อำนาจในการตัดสินใจมักจะจำกัดอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง ซึ่งมักจะไม่ใช้ผู้ปฏิบัติที่สัมผัสใกล้ชิดกับการให้บริการ (Price, 1968) นอกจากนั้นเงื่อนไขในการให้บริการประชาชนบางอย่างก็ล้าสมัย ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและบางอย่างเปิดโอกาสให้ข้าราชการหาประโยชน์อีกด้วย (วรเดช จันทร์ศร, 2534 : 54)

2.2.3.6 ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Workflow System)

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องกันนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นทางเดินของงาน (Initial Workflow) ไปจนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (Final Workflow)

ในการให้บริการสาธารณะภายใต้กระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นก็คือ ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ขั้นตอนทางเดินของงานเป็นไปอย่างเลื่อนไหล (Millet, 1954 : 357) ก็เห็นว่า การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) นับเป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เช่นเดียวกับ ผลการศึกษาของ อิน จุง วัง ต่อระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขในชนบทเกาหลี พบว่า ประชาชนยังไม่พอใจต่อบริการที่มีอยู่เท่าใดนัก เหตุผลหนึ่งก็คือการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐยังล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน(Suchitra, 1986 : 104-129) นอกจากนั้นจากการศึกษาของ บราวน์ และคูลเตอร์ (Brown and Coulter) พบว่าตัวแปรหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจ ก็คือ การที่ตำรวจสามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ได้รับแจ้งเหตุ (อนามัย มณีสาย, 2551 : 22)

ขณะเดียวกัน ผลการศึกษาของนักวิชาการไทย ก็ยังช่วยยืนยันว่าความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน อาทิ เช่น การศึกษาการบริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร แม้ว่าจะเป็นการศึกษาห่างกันถึง 10 ปี ปัจจัยที่ทำให้การบริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเป็นที่พอใจของประชาชนได้นั้น ประการสำคัญก็ยังเป็นเรื่องของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวกในการติดต่อบริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา สนับสนุนด้วยผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนยุติธรรม ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การให้บริการของหน่วยงานยุติธรรมเป็นไปตามขั้นตอนรวดเร็ว ก็เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้เช่นเดียวกัน (วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล, 2554 : 18)

นอกจากนั้นแล้ว ในการพัฒนาการให้บริการนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขจัดจุดอุดตันการไหลของงาน และทำงานให้ง่ายเข้า สิ่งที่ช่วยได้ประการหนึ่งก็คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จะทำให้การรับฝากหรือการถอนเงินง่ายขึ้น ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ก็จะน้อยลง ทรัพยากรที่เคยสูญเสียไป เช่น เวลา กระดาษ บุคลากร ก็จะประหยัดลงหรือแม้แต่การจัดวางเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการมารวมไว้ที่จุดเดียวกัน การให้บริการก็สามารถสิ้นสุดลง ณ จุดเดียวกันได้ (One Stop Service) (ติน ปรัชญาพฤทธิ์, 2535 : 103)

2.2.3.7 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Provider Behavior)

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ จะพิจารณาถึงบุคลิก ลักษณะ ท่าที การแสดงออก ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ หรือในขณะที่ให้บริการ

เวเบอร์ (Weber, 1946) ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมการให้บริการของข้าราชการจะต้องกระทำแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล จึงจะถือได้ว่าพฤติกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด โดยยึดหลักการมุ่งปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องประชาชนทุกคนจะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าในการให้บริการสาธารณะนั้นมีกรณีเหตุการณ์เดียวกันจำเป็นต้องปฏิบัติในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน (Millet, 1954) นอกจากนั้นแล้วจากการประชุมนานาชาติที่ว่าด้วยจรรยาบรรณในวงราชการ ครั้งที่ 4 ซึ่งจัดขึ้นที่กรุงสต๊อกโฮม ประเทศสวีเดนในระหว่างวันที่ 15-18 มิถุนายน พ.ศ. 2537 ที่ประชุมเห็นพ้องต้องกันวา ศรัทธาของประชาชนที่จะเกิดขึ้นต่อข้าราชการนั้น ข้าราชการต้องมีคุณสมบัติลักษณะ ที่สำคัญ คือ มีความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา เคร่งครัดในการปฏิบัติตนตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งวินัยและจรรยาบรรณ มีความรอบรู้ มีความรับผิดชอบในผลงาน พร้อมที่จะให้ประชาชนตรวจสอบอยู่เสมอ มีความเชียวชาญในหน้าที่และประการสุดท้าย มีความเอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรและเป็นมิตรกับทุกคน (ประสิทธิ์ ดำรงชัย, 2537 : 37)

นอกจากนั้นในการให้บริการสาธารณะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังต้องยึดหลักอำนวยความสะดวก ในการให้ข้อมูลกับผู้บริการให้มากที่สุด ซึ่งนอกจากจะทำให้การบริการนั้นรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันได้อีกด้วย และองค์ประกอบที่สำคัญซึ่งจะขาดเสียไม่ได้อีกประการหนึ่งก็คือ เรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต ได้มีผลการศึกษายืนยันสอดคล้องกันว่า การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงหน่วยงานที่ให้บริการอีกด้วย (วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล, 2554 : 19)

2.2.3.8 ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background)

ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ จะหมายความถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะ ส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ อายุ รายได้ การศึกษา เพศ เชื้อชาติ และยังรวมไปถึงประสบการณ์ในการรับบริการ ลักษณะของพื้นที่หรือชุมชนที่พักอาศัยอีกด้วย

2.3 แนวคิดคุณภาพการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

Weber (1966) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพการบริการคือการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าการบริการ (สุพจน์ ฉลาด, 2550 : 15)

Parasuraman et al. (1985) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคคือการประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวมว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือบริการใดๆที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป (สุพจน์ ฉลาด, 2550: 15)

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548 : 178-179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้าผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของลูกค้านั้นเป็นเพียงช่วงสั้นๆแต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

คุณภาพการบริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐ สนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความคิดเห็นในการจะปรับปรุงการบริการเรื่องคุณภาพต่อไป

การให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ มีดังต่อไปนี้ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2539 : 19-20) คือ การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่ไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy) การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness) และการให้บริการที่ปลอดภัย (Safety) นอกจากเรื่องคุณภาพการให้บริการยังจะครองคลุมถึงเรื่องการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานต่อผู้รับบริการ การให้รายละเอียด ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการและมีกลไกข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วย

นภาวรรณ์ เปรมจิตร์ (2543) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการบริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการส่วนใหญ่นั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการ

จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์ และยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

(5) หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 51-54) ได้ให้แนวคิดว่า วิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุล่วงไปให้ได้มากที่สุด ดังต่อไปนี้

(1) การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การรู้จัดนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริการในแง่ของคน ผู้ทำงานจะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น

(2) การลดต้นทุนทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงาน โดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นต่าง ๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรมวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุง หรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง

(3) การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ หรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

(4) การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัฒน์ คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจกเทคโนโลยี ช่วยให้การดำเนินงานทำได้สะดวก ง่าย ฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

นอกจากนี้ การจัดระบบบริการของรัฐให้สามารถบริการประชาชนและองค์การธุรกิจเอกชนได้อย่างรวดเร็ว สิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การปรับปรุงสำเร็จ คือ

(1) นโยบายของรัฐต้องชัดเจน และมีการเร่งรัดให้เกิดการปฏิบัติ โดยเฉพาะนโยบายการกระจายอำนาจเพื่อให้มีการกระจายการปฏิบัติงานและการบริการต่าง ๆ ไปสู่จุดปฏิบัติให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

(2) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีทัศนคติใหม่ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้สนับสนุนริเริ่มให้มีการปรับปรุงระบบบริการ

(3) ต้องมีการอบรมและพัฒนาคนให้มีความรู้และทักษะการทำงานในรูปแบบที่จัดให้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานได้มาตรฐานและมีคุณภาพถูกต้องและรวดเร็ว ตามขั้นตอนที่วางไว้

(4) ต้องมีการเสริมขวัญกำลังใจ ให้ความมั่นคงและโอกาสการเติบโตแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(5) ให้การสนับสนุนด้วยเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็น โดยถือหลักการหวังผลด้านการให้บริการ

(6) ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมกับให้มีจิตสำนึกร่วมที่จะต้องเปลี่ยนบทบาทของราชการจากการควบคุมหันมาช่วยเหลือ โดยการกำกับเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นจริง ๆ และเปลี่ยนบทบาทไปเป็นฝ่ายคอยชี้นำการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนต่อการสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นมากที่สุดในทุกรูปแบบและในงานทุกด้าน

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานของรัฐต้องคำนึงถึง บริการที่ดีต้องเสมอภาค รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และทำให้เกิดความไว้วางใจ ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าใจ

2.4 มาตรฐานการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2550 : 97-99) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อยๆเพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัดจึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่นๆมาเปรียบเทียบได้ว่าการปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีกหากจะ

พิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไปเพื่อที่จะจำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจจะกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรมดังนี้

ตารางที่ 2.1 แนวคิดมาตรฐานการให้บริการ

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสบนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียม ถ้วนทั่ว 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนื่อยหน่ายเย็นชา 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 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย

งาน	มาตรฐาน
	8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

จากหลักการของการให้บริการแก่บุคคลในองค์กร จึงต้องยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มีความสม่ำเสมอ และสามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ตลอดจนต้องยึดหลักความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวกที่ได้การบริการ นอกจากนี้ ผู้บริการต้องมีความสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความจริงใจเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ และมีวิธีการทำให้ประทับใจเมื่อได้รับบริการ ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน

แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและเรื่องคุณภาพงานบริการนั้นมีความสัมพันธ์กันแต่จะสัมพันธ์อย่างไรนั้นยังไม่ชัดเจนบางคนเชื่อว่าความพอใจของลูกค้านำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพงานบริการแต่บางคนก็เชื่อว่าคุณภาพงานบริการนำไปสู่ความพอใจของลูกค้าจากความสับสนของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของลูกค้าและคุณภาพบริการทำให้ไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อได้มีผู้อธิบายว่าความพอใจช่วยให้ผู้บริโภครับรู้คุณภาพงานบริการได้โดยมีเหตุผลสนับสนุน ดังนี้ (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2548 : 179)

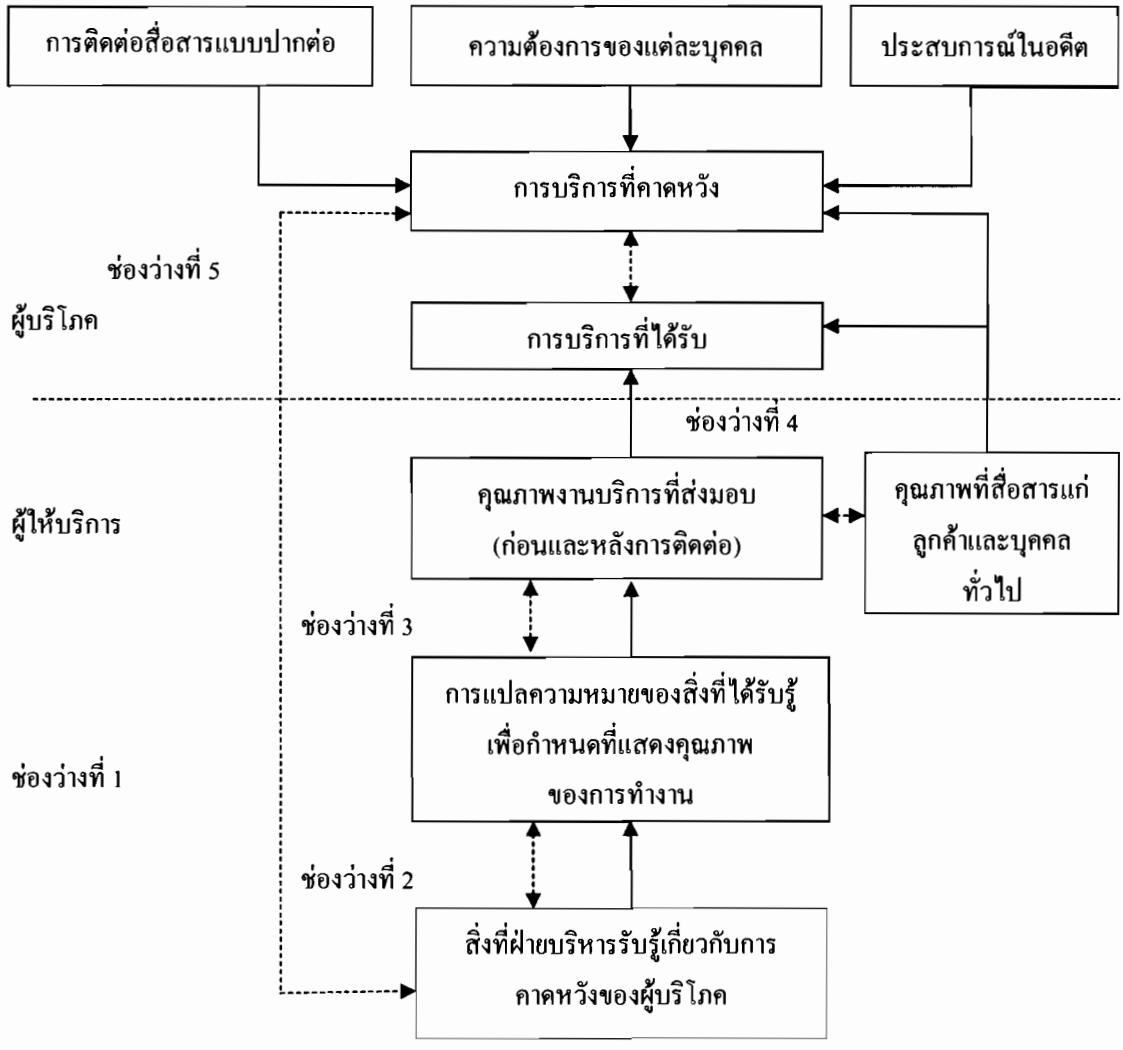
(1) การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภคเองแม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่เคยรับบริการมาก่อนก็ตาม

(2) ต่อมาเมื่อธุรกิจเชิญชวนผู้บริโภคให้มารับบริการได้ผู้บริโภคจะทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการใหม่

(3) ทุกครั้งที่ผู้บริโภคเข้ารับบริการจะเกิดการทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการไปเรื่อยๆ

(4) การทบทวนการรับรู้คุณภาพงานบริการจะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อ (Intention) บริการของผู้บริโภคในอนาคตได้

กระบวนการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพนั้นสามารถอธิบายได้โดยอาศัยช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคพนักงานและฝ่ายบริหารขององค์กรดังแสดงในภาพที่ 1 ช่องว่างที่สำคัญที่สุดจะเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริการที่จะได้รับกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงเป้าหมายของธุรกิจบริการต้องลดให้มีช่องว่างที่แคบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้อย่างไรก็ตามบริษัทพึงตระหนักไว้เสมอว่าทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริษัทเกิดจากประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อบริการที่ได้รับว่าได้ผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหน



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบคุณภาพงานบริการ (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2548)

ช่องว่างที่ธุรกิจต้องดำเนินการปิดหรือทำให้แคบลงนั้นเพื่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพ มี 4 ช่องว่างดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังในงานบริการกับการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง

ช่องว่างที่ 2 เป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับข้อกำหนด (Specification) ที่แสดงถึงคุณภาพของบริการที่ส่งมอบ

ช่องว่างที่ 3 เป็นความแตกต่างระหว่างข้อกำหนดที่แสดงถึงคุณภาพงานบริการที่จะส่งมอบกับคุณภาพที่เกิดขึ้นจริงเมื่อมีการส่งมอบบริการ

ช่องว่างที่ 4 เป็นความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่เกิดขึ้นจริงเมื่อส่งมอบบริการกับคุณภาพที่ได้สื่อสารให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ

การวัดคุณภาพจึงต้องวัดจากตัวลูกค้าซึ่งก็คือการวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้ามีก่อนที่จะใช้บริการและความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการจากบริษัทนั้นหรือการวัดช่องว่างที่ 5 ของคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะจากการศึกษาของพาราสุรามาน, เซียแทมล์ และเบอร์รี่ใน ค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า "SERVQUAL (Service Quality)" ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการคือ

(1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทองค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอนั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการและรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า

(2) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้ารวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใดทันใจแก่ผู้มารับบริการ

(3) ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึงทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่นความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

(4) การเข้าถึง (Access) หมายถึงความสะดวกหรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการเช่นการติดต่อที่คล่องตัวขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัดช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไปสถานที่ที่ให้บริการและช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

(5) อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพการให้เกียรติความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการเช่นการให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

(6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอโดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่ายเช่นการอธิบายวิธีการใช้บริการการอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้นๆ

(7) ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่ามีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับเช่นชื่อเสียงของบริษัทบุคลิกและลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

(8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึงการบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัยเช่นความปลอดภัยด้านร่างกายความปลอดภัยด้านการเงินหรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

(9) การเข้าใจการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้าการให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละรายรวมถึงการที่ผู้ที่ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

(10) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึงสิ่งต่างๆที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้เช่นสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการการแต่งกายของผู้ใช้บริการ ฯลฯ (Parasuraman, et al, 1985: 47)

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่างๆมากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมากและบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้จนกระทั่งใน ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามานเหลือเพียง 5 ประการคือ

(1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึงลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้เช่นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบๆการให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

(1.1) เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุเช่นโต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอชั้นวางของป้ายหรือสัญลักษณ์ฯลฯ

(1.2) เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเช่นการแต่งกายของพนักงานโดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่

(1.2.1) บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

(1.2.2) ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้

(1.2.3) พนักงานของบริษัทมีความสุภาพเรียบร้อย

(1.2.4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

(2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือถูกต้องและสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

(2.1) บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้

(2.2) เมื่อลูกค้ามีปัญหาบริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น

(2.3) บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก

(2.4) บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้

(2.5) บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

(3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าการให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไวและพร้อมให้บริการเสมอซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้าโดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่

(3.1) พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด

(3.2) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันท่วงที

(3.3) พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า

(3.4) พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

(4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะความสามารถความซื่อสัตย์และมีสัมมาคาราวะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการโดยความมั่นใจในการบริการ ต้องอาศัยความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึงความรู้และทักษะในงานบริการของพนักงานเพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้ามารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการโดยพนักงานต้องสุภาพมีความเป็นมิตรให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้าความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการพนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงและความกังวลเมื่อมาใช้บริการซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่ (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2548)

(4.1) พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ

(4.2) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

(4.3) พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ

(4.4) พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

(5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกันโดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินได้แก่

(5.1) บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

(5.2) บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า

(5.3) พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

(5.4) บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ

(5.5) พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่างๆมากมายเพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าและนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนันพร บัวมาศ (2550 : 51-52) ได้ศึกษาการจัดการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลตำบลโคกพระเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ที่ให้เทศบาลมีการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาของคนในท้องถิ่น อีกทั้งคณะผู้บริการเทศบาลมีความต้องการพัฒนาระบบบริการจากที่เคยให้สัญญาไว้กับประชาชนในช่วงระหว่างการหาเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรี เมื่อได้มีโอกาสเข้ามาบริหารเทศบาลแล้ว จึงมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการให้บริการประชาชน

คมสัน เพิ่มทวี (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเก็บขยะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานบริการเก็บขยะ ได้แก่ พื้นที่อาศัย อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือน

พูนรัตน์ กัปตัน (2551) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล ผลการศึกษาพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เขตพื้นที่บริการ ความถี่ และประเภทงานบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ปรีชายุทธ สิทธิถวัลย์ (2553) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเปร็ง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า กลุ่มประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในประเทศไทยสิทธิ เสรีภาพทางเพศที่ทัดเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง เพศชายและเพศหญิงสามารถทำงานหาเลี้ยงชีพตัวเองได้เหมือนกัน จึงไม่พบความแตกต่างในด้านเพศ

วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

กรณีศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน

วัลภา ชายหาด (2532 : 14-17) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุข ด้านการรักษาความปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุ ลักษณะขอบเขตมีความพึงพอใจในการบริการเก็บขนขยะมูลฝอย จากอาคารบ้านเรือนลักษณะขอบเขตและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคนไม่สามารถที่จะระบุได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการดังกล่าว และเมื่อพิจารณาบริการย่อยทั้งสามประเภทรวมเป็นบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครก็ไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการได้เช่นกัน

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่า การให้บริการประชาชนของรัฐที่เป็นสาธารณะ ต้องคำนึงถึงหลักการแห่งความเสมอภาค ความเป็นธรรม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนได้รับเป็นที่ตั้ง ทั้งนี้การบริการเหล่านั้นยังต้องยึดหลักความถูกต้องและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริการ ซึ่งการทำให้เกิดความพึงพอใจได้นั้น จะต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

(1) ทำให้ผู้ขอรับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(2) สร้างความรู้สึกในเชิงบวกให้กับประชาชนในงานที่ให้บริการ เช่น การมีขั้นตอนที่ง่ายชัดเจน และสะดวกในการเข้าถึงบริการ

(3) การปรับปรุงองค์การที่ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สถานที่ให้บริการที่เพียงพอ และที่ตั้งที่เหมาะสม

(4) การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันภาวะเงื่อนไขอย่างเดียวกันหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลักที่ว่าทุกคนอยู่ภายใต้กฎหมายเท่าเทียมกัน

(5) การสรรหาหรือจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างเพียงพอและทั่วถึงรวมทั้งสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ

สรุป จากแนวความคิดทฤษฎีและการสำรวจผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น แม้ว่านักวิชาการตลอดจนผู้วิจัยมีแนวทางในการศึกษาที่แตกต่างกัน หรือมีเป้าประสงค์ของการศึกษาที่ไม่เหมือนกัน แต่ในทัศนะของผู้วิจัยพบว่าข้อมูลจากวรรณกรรมที่นำมาทบทวนข้างต้นสามารถสรุปถึง

เหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นบริการสาธารณะได้ ดังนี้

(1) คุณสมบัติของผู้รับบริการ

(2) ระบบงานของการให้บริการ

(3) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

(4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวกระตุ้นหรือเร่งเร้า โดยตรงต่อความรู้สึกนึกคิด อันจำนำไปสู่ทัศนคติทีดีหรือไม่ดีต่อการติดต่อขอรับบริการและขณะเดียวกันก็จะนำไปสู่ความรู้สึกที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการ ดังนั้น หากแยกกลุ่มงานทางวิชาการที่นำเสนอข้างต้น ก็จะสามารถสรุปโดยแยกกลุ่มได้ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้รับบริการ ปัจจัยทางด้านนี้ประกอบด้วย คุณสมบัติของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ หรือสถานภาพสมรส ซึ่งเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการศึกษาที่ยืนยันถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของผู้ติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจในการรับบริการ เช่น ผลการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยวัลภา ชายหาด (2532) ที่พบว่า อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ หรือผลการศึกษาของสุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ที่พบว่าปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคม ประกอบด้วย อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เป็นต้น

(2) ปัจจัยด้านระบบงานของการให้บริการ เป็นระบบงานจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์ประกอบและโครงข่ายของความสัมพันธ์ของกิจกรรมในการให้บริการสาธารณะ โดยการกลมกลืนหรือไม่ กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติหรือกติกาที่ตั้งไว้มีความยุ่งยากซับซ้อนเพียงใดหรือไม่

มีการศึกษาพบว่า อุปสรรคทีสำคัญประการหนึ่งของการให้บริการสาธารณะก็คือ ระบบงานของการให้บริการเต็มไปด้วยขั้นตอน ไม่สะดวกในเงื่อนไข การติดต่อราชการเน้นกฎระเบียบมาก หนังสือราชการแต่ละฉบับต้องผ่านขั้นตอนมากโดยไม่จำเป็น มีความลับในระบบราชการเป็นจำนวนมาก (Westcott, 1963: 260-262) อำนาจในการตัดสินใจมักจะจำกัดอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง ซึ่งมักจะไม่ใช้ผู้ปฏิบัติที่สัมผัสใกล้ชิดกับการให้บริการ (Price, 1963) นอกจากนั้นเงื่อนไขในการให้บริการประชาชนบางอย่างก็ล้าสมัย ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและบางอย่างเปิดโอกาสให้ข้าราชการหาประโยชน์อีกด้วย (วัลภา ชายหาด, 2532)

(3) ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวข้องกับระบบงาน ความสัมพันธ์ของกิจกรรมการให้บริการประกอบด้วยทางเดินของงาน (Initial Workflow) จากนั้นขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมายและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการ

ผลการศึกษาที่ยืนยันถึงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการกับความพึงพอใจในการรับบริการ เช่น การศึกษาวิจัยของมิลเลท (Millet 1954, 357) ที่พบว่าการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) เป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการ หรือกรณีการวิจัยเรื่องการบริหารงานทะเบียนราษฎรของจีราพร วีระพงษ์ (2538) ที่พบว่ามีการกำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติมากเกินไป คือมากจนผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากการศึกษาการบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอัตรากำลัง วัสดุอุปกรณ์ในการบริหารงานเขตไม่เพียงพอ ผลก็คือทำให้การบริหารงานล่าช้า ดังนั้นประชาชนจึงเห็นว่าควรทำการปรับปรุงเพื่อให้บริการต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(4) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ อัธยาศัย บุคลิกลักษณะ การแสดงออก ที่มีต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ เช่น เวเบอร์ (Weber, 1996) กล่าวว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีการชอบพอกันเป็นพิเศษและเมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกัน ภายใต้หลักเกณฑ์ที่กำหนด

ผลการศึกษาที่สนับสนุนปัจจัยดังกล่าว เช่น การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่องานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สุภาพและมักมีการปฏิบัติหน้าที่ที่บกพร่อง ควรได้รับการปรับปรุง นอกจานั้น จากการศึกษาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ พบว่าการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล, 2554 : 19)

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงสอดคล้องกับทฤษฎีของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al, 1985) คือ การวัดคุณภาพต้องวัดจากตัวลูกค้า ซึ่งก็คือการวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้ามีก่อนที่จะใช้บริการ และความรู้สึกที่รับรู้หลังจากการใช้บริการ โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality) โดยผู้ศึกษานำเอาองค์ประกอบที่สัมพันธ์และใกล้เคียงกับการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลตำบลซึ่งมีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะให้บริการกับประชาชน โดยเปรียบเทียบกับการให้บริการของลูกค้าใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษาซึ่งสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการตามหลักของวิชาการ

ในการศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี คือ

(1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

(2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ (Reliability)

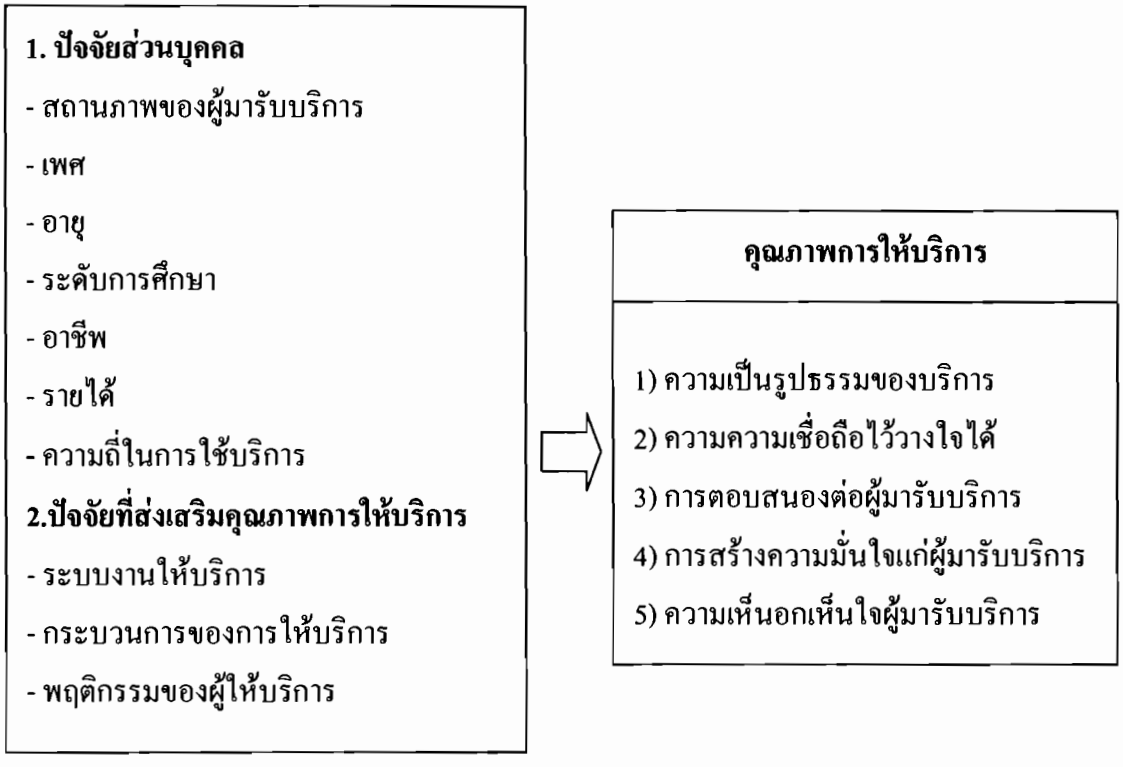
(3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

(4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)

(5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย (วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล, 2554)

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง "คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี" ในครั้งนี้ มีระเบียบวิธีการวิจัยเกี่ยวกับ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการคัดเลือก กลุ่มตัวอย่าง ประเภทของข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม มีดังนี้

3.1.1.1 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหนองเม็ก จำนวน 16 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโป่งดินดำ จำนวน 10 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเหล่าอินแปลงจำนวน17 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านช่องเม็ก จำนวน 17 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 60 คน

3.1.1.2 ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก ประมาณ 542 คน/ปี

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

3.1.2.1 กลุ่มตัวอย่างจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหนองเม็ก จำนวน 16 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโป่งดินดำ จำนวน 10 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเหล่าอินแปลง จำนวน 17 คน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านช่องเม็ก จำนวน 17 คน ทั้งหมดจำนวน 60 คน เป็นตัวอย่างในการศึกษา จำแนกได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	กลุ่มตัวอย่าง (หน่วย : คน)
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหนองเม็ก	16
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโป่งดินดำ	10
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเหล่าอินทร์แปลง	17
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านช่องเม็ก	17
รวม	**60**

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ประมาณ 542คน/ปีหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

1) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้จากการใช้จำนวนประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก โดยใช้สูตรทาโรยามาเน ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

$$= \frac{542}{1+(542 \times 0.0025)}$$

$$= \frac{542}{1+700}$$

$$= \frac{542}{701}$$

$$= 290$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชาชนที่เคยใช้บริการสาธารณะกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ช่วง พ.ศ.2554 จำนวน 542 คน

c2 = ค่าความคลาดเคลื่อนของค่าเฉลี่ยจากตัวอย่างที่ศึกษากับค่าเฉลี่ยของประชาชนที่ยอมรับกำหนดให้เป็น (0.05)2

n = 290 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

3.2.1 โครงสร้างและลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลช่องเม็กและประชาชนผู้ใช้บริการจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการมารับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ระบบงานให้บริการ กระบวนการของการให้บริการ พฤติกรรมผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้
3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4) ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีเป็นคำถามปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

3.2.2 เกณฑ์การจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรปัจจัยสนับสนุน

ในการจัดแบ่งระดับปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ เป็น 5 กลุ่ม ตามแบบมาตราส่วนค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ เป็น 5 กลุ่ม

คะแนนน้อยกว่า 3 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 3 - 4 หมายถึง ระดับค่อนข้างน้อย

คะแนนระหว่าง 5 - 6 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 7 - 8 หมายถึง ระดับค่อนข้างมาก

คะแนนมากกว่า 8 หมายถึง ระดับมาก

เกณฑ์การพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีการแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ตามแนวทางของ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544 : 208) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50– 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50– 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50– 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50– 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2.3 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูล

3.2.3.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2.3.3 สร้างเครื่องมือการวิจัยโดยพิจารณากำหนดเป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อยเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา

3.2.3.4 เสนอเครื่องมือให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

3.2.3.5 หาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือโดยตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหาโดยผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา ปลัดเทศบาลตำบลช่องเม็ก และผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลช่องเม็ก

3.2.3.6 ทดสอบความชัดเจนของคำถาม ความชัดเจนของภาษา โดยให้ผู้ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา อ่านและวิเคราะห์ และทดลองตอบแบบสอบถาม

3.2.3.7 ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลนิคมลำโดมน้อย

และประชาชนผู้ใช้บริการจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลนิคมลำโดมน้อย อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 30 คน

(8) คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา เฉพาะตอนที่เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่วัดระดับปัจจัยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ และแบบสอบถามที่วัดระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 0.75

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาอิสระจากทางมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่งไปยังเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

3.3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองให้กับอาสาสมัครประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลช่องเม็ก และประชาชนที่มารับบริการด้านงานสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญแจกแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 ฉบับได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 350 ฉบับ นำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 สถิติที่ใช้

3.4.1.1 สถิติเชิงพรรณนาเพื่อใช้ในการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาเพื่อสรุปให้เห็นสภาพของประชากรหรือตัวอย่างในแต่ละคุณสมบัติที่ทำการศึกษาว่าเป็นอย่างไร ไม่สามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มอื่นๆได้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3.4.1.2 สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อใช้ในการพิสูจน์หรือทดสอบสมมติฐานและยืนยันข้อค้นพบ (เกี่ยวกับความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม) ในกลุ่มใดหรือหลายกลุ่มหากต้องการทราบว่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการวิเคราะห์การแปรปรวน (Analysis of Variance, ANOVA)

(1) ทดสอบค่า t-test ตามกระบวนการทางสถิติ t-test เป็นการแจกแจงแบบ student's t สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 ค่า นอกจากนั้นยังแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความคาดเคลื่อนมาตรฐานในแต่ละตัวแปร การพิจารณานัยสำคัญของค่า t อันดับแรกให้ดูค่า Sig. ของค่า F ถ้ามากกว่า 0.05 ให้ดูค่า t ตัวบน ถ้าน้อยกว่า 0.05 ให้ดูค่า t ตัวล่าง การพิจารณาค่า t ถ้าค่า P-value มากกว่า 0.05 แสดงได้ว่าไม่มีนัยสำคัญ ถ้าค่า P-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

(2) ทดสอบค่า F-test (การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Anova) ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สำหรับวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 ค่าขึ้นไปการพิจารณานัยสำคัญของค่า F ถ้าค่า P-value มากกว่า 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญ ถ้าค่า P-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ ถ้ามีนัยสำคัญแสดงว่ามีความแตกต่างกัน แต่บอกไม่ได้ว่าคู่ไหนที่แตกต่างกัน ต้องพิจารณาจากตารางของเชฟเฟ่ (Scheffé) ซึ่งจะแสดงคู่ที่แตกต่างกันตามคู่ที่มีนัยสำคัญ

(3) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดใช้การแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แล้วประมวลเป็นความเรียง

3.5 สมมุติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ ความถี่ในการรับบริการ และปัจจัยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ คือ ระบบงานให้บริการ กระบวนการของการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

3.5.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

3.5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกันจะทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test

3.5.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกันจะทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test

3.5.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกันจะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

3.5.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกันจะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

3.5.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกันจะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

3.5.2 ด้านปัจจัยปัจจัยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ

3.5.2.1 ปัจจัยระบบงานให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกันจะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

3.5.2.2 ปัจจัยกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน จะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

3.5.2.3 ปัจจัยพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกันจะทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็นดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ

4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะประชาชนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับค่า

4.3 การทดสอบสมมติฐาน และผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามสถานภาพอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้านและประชาชนผู้มารับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé)

4.4 การสรุปสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลช่องเม็ก และประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก แบ่งได้ออกเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

4.1.1.1 สถานภาพ

ตารางที่ 4.1 ความถี่ ร้อยละของสถานภาพ

ด้านสถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	60	17.10
2. ประชาชนผู้มารับบริการ	290	82.90
รวม	**350**	**100.00**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10

4.1.1.2 เพศ

ตารางที่ 4.2 ความถี่ ร้อยละของเพศ

ด้านเพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศชาย	146	41.70
2. เพศหญิง	204	58.30
รวม	**350**	**100.00**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คนคิดเป็นร้อยละ 58.30 และเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70

4.1.1.3 อายุ

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละของอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 18-30 ปี	62	17.70
2. 31-40 ปี	70	20.00
3. 41-50 ปี	68	19.40
4. 51-60 ปี	89	25.40
5. 60 ปีขึ้นไป	61	17.40
รวม	**350**	**100.0**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40

4.1.1.4 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่รู้หนังสือ	11	3.10
2. ประถมศึกษา	177	50.60
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	51	14.60
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย	100	28.60
4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	9	2.60
5. ปริญญาโท	2	0.60
รวม	**350**	**100.00**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ระดับการศึกษาไม่รู้หนังสือ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และระดับการศึกษาชั้นปริญญาโทจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

4.1.1.5 อาชีพ

ตารางที่ 4.5 ความถี่ ร้อยละของอาชีพ

ด้านอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักเรียน	41	11.70
2. เกษตรกร	182	52.00
3. ธุรกิจ/ค้าขาย	64	18.30
4. รับราชการ	10	2.90
5. รับจ้าง/พนักงานบริษัท	32	9.10
6. อื่น ๆ	21	6.00
รวม	**350**	**100.00**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา ได้แก่ อาชีพธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 อาชีพนักเรียน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 32คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

4.1.1.6 รายได้

ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละของรายได้

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 2,500 บาท	69	19.70
2. 2,501 – 5,000 บาท	185	52.90
3. 5,001 – 10,000 บาท	85	24.30
4. 10,001 ขึ้นไป	11	3.10
รวม	**350**	**100.00**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 2,501-5,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30, รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า2,500 บาท จำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 19.70, และรายได้ต่อเดือน 10,001 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

4.1.1.7 ความถี่ในการมารับบริการ

ตารางที่ 4.7 ความถี่ ร้อยละของความถี่ในการมารับบริการ

ด้านความถี่ในการมารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	38	10.90
2. เดือนละ 1 ครั้ง	227	64.90
3. ปีละ 1 ครั้ง	66	18.90
4. อื่นๆ	19	5.40
รวม	**350**	**100.00**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 รองลงมาได้แก่ ความถี่ในการมารับบริการปีละ 1 ครั้งจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 ความถี่ในการรับบริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และความถี่ในการรับบริการอื่น ๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

สรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ ร้อยละ 82.90 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.30 มีอายุระหว่าง 51-60ปี ร้อยละ 25.40 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 50.60 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 52.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,501-5,000 บาท ร้อยละ 52.90 และมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 64.90

4.1.2 ความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ระบบงานให้บริการ กระบวนการของการให้บริการ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

4.1.2.1 ระบบงานให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านระบบงานให้บริการ

ระบบงานให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\overline{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ส่วนใหญ่กฎระเบียบขัดแย้งกัน เช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพอ	14 (4.00)	188 (53.70)	127 (36.30)	17 (4.90)	4 (1.10)	350 (100)	3.55	.704	มาก	1
2. ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย เช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน	26 (7.40)	134 (38.30)	159 (45.40)	25 (7.10)	6 (1.70)	350 (100)	3.43	.800	ปานกลาง	3
3. ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่าย	24 (6.9๐)	145 (41.40)	143 (40.90)	31 (8.9)	7 (2.00)	350 (100)	3.42	.825	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.8 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านระบบงานให้บริการ (ต่อ)

ระบบงานให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
4. ส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว	15 (4.30)	165 (47.10)	132 (37.70)	27 (7.70)	11 (3.10)	350 (100)	3.42	.821	ปานกลาง	4
5. ส่วนใหญ่กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	20 (5.70)	172 (49.10)	126 (36.00)	28 (8.00)	4 (1.10)	350 (100)	3.50	.771	มาก	2
รวม						**3.41**	**.704**	ปานกลาง		

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพอ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.30 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.90

ประเด็นส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ซ้ำซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อนส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมาคือ เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 38.30 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.40

ประเด็นส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่ายส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 41.40 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.90

ประเด็นส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็วส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก

คิดเป็นร้อยละ 47.10รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.70 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.70

ประเด็นส่วนใหญ่กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.00 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.00

ความคิดเห็นด้านระบบงานให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพอ ($\overline{X}$=3.55, SD=0.704) (2) กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ($\overline{X}$= 3.50, SD=0.771) (3) กฎระเบียบไม่ซ้ำซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน ($\overline{X}$= 3.43, SD=0.800) (4) ส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว ($\overline{X}$=3.42, SD=0.821) (5) ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ($\overline{X}$=3.42, SD=0.825) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมด้านระบบงานให้บริการ = 3.41 ซึ่งมีระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็นด้านระบบงานให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการของการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\overline{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานไม่มีช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ตัวอย่างเช่น ต้องมาติดต่อยังที่ทำการของเทศบาล	37 (10.60)	153 (43.70)	115 (32.90)	38 (10.90)	7 (2.00)	350 (100)	3.50	.895	มาก	5

ตารางที่ 4.9 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

กระบวนการของการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
2. ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ตัวอย่างเช่น การติดต่อบริการสาธารณสุขได้ในจุดเดียวทุกประเภท	28 (8.00)	185 (52.90)	110 (31.40)	23 (6.60)	4 (1.10)	350 (100)	3.60	.776	มาก	2
3. ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่ทันเวลา ตัวอย่างเช่น การขอรับถังขยะได้ในวันที่ขอ	51 (14.60)	137 (39.10)	123 (35.10)	25 (7.10)	14 (4.00)	350 (100)	3.53	.962	มาก	3
4. ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ตัวอย่างเช่น การติดต่อราชการได้โดยไม่พักเที่ยง	52 (14.90)	141 (40.30)	133 (38.00)	17 (4.90)	7 (2.00)	350 (100)	3.61	.868	มาก	1
5. ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานโดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของทางเทศบาล	35 (10.00)	166 (47.40)	101 (28.90)	42 (12.00)	6 (1.70)	350 (100)	3.52	.891	มาก	4
รวม						**3.50**	**.772**	มาก		

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานไม่มีช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ตัวอย่างเช่น ต้องมาติดต่อยังที่ทำการของเทศบาลเท่านั้นส่วนใหญ่เห็นด้วย

มาก คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.90 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.90

ประเด็นส่วนใหญ่ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ตัวอย่างเช่น การติดต่อบริการสาธารณสุขได้ในจุดเดียวทุกประเภทส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.40 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.00

ประเด็นส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่ทันเวลา ตัวอย่างเช่น การขอรับถังขยะได้ในวันที่ขอส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 39.10 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.10 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.60

ประเด็นส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ตัวอย่างเช่น การติดต่อราชการได้โดยไม่พักเที่ยงส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.00 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.90

ประเด็นส่วนใหญ่ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงาน โดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของทางเทศบาลส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.90 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.00

ความคิดเห็นด้านกระบวนการของการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ตัวอย่างเช่น การติดต่อราชการได้โดยไม่พักเที่ยง ($\overline{X}$=3.61, SD=0.868) (2) ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ตัวอย่างเช่น การติดต่อบริการสาธารณสุขได้ในจุดเดียวทุกประเภท ($\overline{X}$=3.60, SD=0.776) (3) ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่ทันเวลา ตัวอย่างเช่น การขอรับถังขยะได้ในวันที่ขอ ($\overline{X}$=3.53, SD=0.962) (4) ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงาน โดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของทางเทศบาล ($\overline{X}$=3.52, SD=0.891) (5) ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานไม่มีช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ตัวอย่างเช่น ต้องมาติดต่อยังที่ทำการของเทศบาลเท่านั้น ($\overline{X}$=3.50, SD=0.895) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมด้านกระบวนการของการให้บริการ = 3.50 ซึ่งมีระดับมาก

ระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการของการให้บริการอยู่ในระดับมาก

4.2.1 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.10 แสดงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง	37 (10.60)	175 (50.00)	109 (31.10)	25 (7.10)	4 (1.10)	350 (100)	3.62	.813	มาก	4
2. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่มีวาจาที่สุภาพในการให้บริการประชาชนเสมอ	55 (15.70)	150 (42.90)	120 (34.30)	21 (6.00)	4 (1.10)	350 (100)	3.66	.854	มาก	2
3. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อย เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เคยแต่งกายสกปรก	50 (14.30)	157 (44.90)	122 (34.90)	17 (4.90)	4 (1.10)	350 (100)	3.66	.823	มาก	1
4. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลา ไม่เกี่ยงงอน	39 (11.10)	176 (50.30)	110 (31.40)	21 (6.00)	4 (1.10)	350 (100)	3.64	.802	มาก	3
5. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคติดต่อ, การดูแลความสะอาด ฯลฯ ได้เป็นอย่างดี	45 (12.90)	147 (42.00)	139 (39.70)	15 (4.30)	4 (1.10)	350 (100)	3.61	.807	มาก	5
รวม							**3.60**	**.732**	มาก	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่องส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.10 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.60

ประเด็นส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่มีวาจาที่สุภาพในการให้บริการประชาชนเสมอ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.30 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.70

ประเด็นส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อย ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่เคยแต่งกายสกปรก ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.90 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.30

ประเด็นส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลา ไม่เกี่ยงงอน ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 50.30 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.40 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.10

ประเด็นส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคติดต่อ การดูแลความสะอาด ฯลฯ ได้เป็นอย่างดีส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.70 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.90

ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อย ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่เคยแต่งกายสกปรก ($\bar{X}$=3.66, SD=0.823) (2) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่มีวาจาที่สุภาพในการให้บริการประชาชนเสมอ ($\bar{X}$=3.66, SD=0.854) (3) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลา ไม่เกี่ยงงอน ($\bar{X}$=3.64, SD=0.802) (4) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง ($\bar{X}$=3.62, SD=0.813) (5) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคติดต่อ, การดูแลความสะอาด ฯลฯได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}$=3.61, SD=0.807) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ = 3.60 ซึ่งมีระดับมาก

ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะประชาชนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ได้แก่ ปัจจัยส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการ

ตารางที่ 4.11 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่งเสริมการให้บริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก

ปัจจัยส่งเสริมการให้บริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก	ระดับความคิดเห็น N=350		ระดับ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านระบบงานให้บริการ	3.41	.704	ปานกลาง	3
2. ด้านกระบวนการของการให้บริการ	3.50	.772	มาก	2
3. ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	3.60	.732	มาก	1
รวม	**3.50**	**.681**		

ความคิดเห็นด้านปัจจัยส่งเสริมการให้บริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็กส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยทั้งหมด 3 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ($\bar{X}$=3.60, SD=0.732) (2) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$=3.50, SD=0.772) (3) ด้านระบบงานให้บริการ ($\bar{X}$=3.41, SD=0.704) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมของปัจจัยส่งเสริมการให้บริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก = 3.50 ซึ่งมีระดับมาก

ระดับความคิดเห็นของปัจจัยส่งเสริมการให้บริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็กอยู่ในระดับมาก

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

4.3.1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตารางที่ 4.12 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\overline{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. เทศบาลมีรถขยะ ถังขยะ อย่างเพียงพอในการให้บริการ	59 (16.90)	143 (40.90)	118 (33.70)	12 (3.40)	18 (5.10)	350 (100)	3.61	.977	มาก	1
2. เทศบาลมีแบบฟอร์ม แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ และเอกสารที่จำเป็นในการให้บริการอย่างพอเพียง	49 (14.00)	143 (40.90)	126 (36.00)	29 (8.30)	3 (0.09)	350 (100)	3.59	.861	มาก	2
3. เทศบาลมีแผ่นป้ายบอกสถานที่ทำงานอย่างชัดเจน ครบถ้วน	59 (16.90)	143 (40.90)	118 (33.70)	12 (3.40)	18 (5.10)	350 (100)	3.61	.977	มาก	1
4. เทศบาลมีอุปกรณ์ป้องกันโรค เช่น เครื่องพ่นยุง, ทรายกำจัดลูกน้ำยุงลาย และอุปกรณ์อื่น ๆ ในงานบริการด้านนี้อย่างครบถ้วน	18 (5.10)	174 (49.70)	134 (38.30)	21 (6.00)	3 (0.90)	350 (100)	3.52	.725	มาก	4
5. เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	24 (6.90)	166 (47.40)	145 (41.40)	12 (3.40)	3 (0.90)	350 (100)	3.56	.711	มาก	3
รวม							**3.49**	**.741**	**ปานกลาง**	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นเทศบาลมีรถขยะ ถังขยะ อย่างเพียงพอในการให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.70 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ16.90

ประเด็นเทศบาลมีแบบฟอร์ม แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และเอกสารที่จำเป็นในการให้บริการอย่างพอเพียง ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.00 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.00

ประเด็นเทศบาลมีแผ่นป้ายบอกสถานที่ทำงานอย่างชัดเจน ครบถ้วน ส่วนใหญ่

เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.70 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.90

ประเด็นเทศบาลมีอุปกรณ์ป้องกันโรค เช่น เครื่องพ่นยุง ทรายกำจัดลูกน้ำยุงลาย และอุปกรณ์อื่น ๆ ในงานบริการด้านนี้อย่างครบถ้วน ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.30 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.00

ประเด็นเทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.40 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ6.90

ความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพอ ($\overline{X}$=3.61, SD=0.977) และส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ($\overline{X}$=3.61, SD = 0.977) (2) ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ซ้ำซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน ($\overline{X}$=3.59, SD=0.861) (3) ส่วนใหญ่กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ($\overline{X}$=3.56, SD=0.711) (4) ส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว ($\overline{X}$=3.52, SD=0.725) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมด้านระบบงานให้บริการ = 3.49 ซึ่งมีระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็นด้านระบบงานให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

4.3.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้

ตารางที่ 4.13 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้

ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\overline{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ขอรับบริการ	15 (4.30)	157 (44.90)	155 (44.30)	21 (6.00)	2 (0.60)	350 (100)	3.46	.700	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.13 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ต่อ)

ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
2. เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการครบถ้วนตามข้อกำหนดของการให้บริการ	36 (10.30)	160 (45.70)	124 (35.40)	27 (7.70)	3 (0.90)	350 (100)	3.57	.812	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด	46 (13.10)	131 (37.40)	143 (40.90)	28 (8.00)	2 (0.60)	350 (100)	3.55	.841	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่มาเก็บขยะตามเวลาทุกวันอย่างสม่ำเสมอ	45 (12.90)	156 (44.60)	123 (35.10)	24 (6.90)	2 (0.60)	350 (100)	3.62	.816	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	36 (10.30)	157 (44.90)	136 (38.90)	18 (5.10)	3 (0.90)	350 (100)	3.59	.777	มาก	2
รวม						**3.49**	**.731**	**ปานกลาง**		

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.30 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการครบถ้วนตามข้อกำหนดของการให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.40 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.30

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด ส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 37.40 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.10

ประเด็นเจ้าหน้าที่มาเก็บขยะตามเวลาทุกวันอย่างสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 44.60 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.10 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.90

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.90 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.30

ความคิดเห็นด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่มาเก็บขยะตามเวลาทุกวันอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$=3.62, SD=0.816) (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน($\overline{X}$=3.59, SD=0.777) (3) เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการครบถ้วนตามข้อกำหนดของการให้บริการ ($\overline{X}$=3.57, SD=0.812) (4) เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด ($\overline{X}$=3.55, SD=0.841) (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ขอรับบริการ ($\overline{X}$=3.46, SD=0.700) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้= 3.49 ซึ่งมีระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับปานกลาง

4.3.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.14 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\overline{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	40 (11.40)	155 (44.30)	118 (33.70)	34 (9.70)	3 (0.09)	350 (100)	3.56	.850	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ	65 (18.60)	139 (39.70)	122 (34.90)	21 (6.0)	3 (0.90)	350 (100)	3.69	.871	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	39 (11.1)	174 (49.70)	115 (32.90)	19 (5.40)	3 (0.90)	350 (100)	3.65	.783	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที	26 (7.40)	175 (50.00)	117 (33.40)	30 (8.60)	2 (0.60)	350 (100)	3.55	.777	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างฉับไว	19 (5.40)	162 (46.30)	149 (42.60)	16 (4.60)	4 (1.10)	350 (100)	3.50	.721	มาก	5
รวม							**3.53**	**.749**	มาก	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.70 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.40

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมากคิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 34.90 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.60

ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.90 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.10

ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.40 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.40

ประเด็นเจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างฉับไว ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.60 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.40

ความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ ($\bar{X}$=3.69, SD=0.871) (2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X}$=3.65, SD=0.783) (3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$=3.56, SD=0.850) (4) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที ($\bar{X}$=3.55, SD=0.777) (5) เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างฉับไว ($\bar{X}$=3.50, SD=0.721) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ = 3.53 ซึ่งมีระดับมาก

ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

4.3.4 ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.15 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้	37 (10.60)	171 (48.90)	124 (35.40)	14 (4.00)	4 (1.10)	350 (100)	3.64	.770	มาก	1

ตารางที่ 4.15 ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ต่อ)

ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\overline{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
2. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ	54 (15.40)	127 (36.30)	152 (43.40)	14 (4.00)	3 (0.90)	350 (100)	3.61	.824	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ	40 (11.40)	168 (48.00)	113 (32.30)	26 (7.40)	3 (0.90)	350 (100)	3.62	.817	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความปลอดภัย	29 (8.30)	150 (42.90)	139 (39.70)	28 (8.00)	4 (1.10)	350 (100)	3.49	.804	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	42 (12.00)	152 (43.40)	135 (38.60)	18 (5.10)	3 (0.90)	350 (100)	3.61	.797	มาก	4
รวม						**3.54**	**.726**	**มาก**		

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 48.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.40 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.60

ประเด็นเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมา คือ เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 36.30 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.40

ประเด็นเจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.30 และเห็นด้วยมากที่สุดและน้อยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.40

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความปลอดภัย ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.70 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.30

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมา คือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.60 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.00

ความคิดเห็นด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ ($\overline{X}$=3.64, SD=0.770) (2) เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ($\overline{X}$=3.62, SD=0.817) (3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ($\overline{X}$=3.61, SD=0.797) (4) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ($\overline{X}$=3.61, SD=0.824) (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความปลอดภัย ($\overline{X}$=3.49, SD=0.804) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ = 3.54 ซึ่งมีระดับมาก

ระดับความคิดเห็นด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

4.3.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.16 แสดงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\overline{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดูแลเอาใจใส่	43 (12.30)	157 (44.90)	125 (35.70)	22 (6.30)	3 (0.90)	350 (100)	3.61	.813	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับความต้องการบริการที่แตกต่างเฉพาะราย	57 (16.30)	135 (38.60)	123 (35.10)	31 (8.90)	4 (1.10)	350 (100)	3.60	.902	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	43 (12.30)	151 (43.10)	132 (37.70)	20 (5.70)	4 (1.10)	350 (100)	3.60	.819	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่ผู้มารับบริการ	39 (11.10)	163 (46.60)	112 (32.00)	32 (9.10)	4 (1.10)	350 (100)	3.57	.849	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	31 (8.9)	158 (45.10)	126 (36.00)	31 (8.90)	4 (1.10)	350 (100)	3.52	.821	มาก	5
รวม							**3.54**	**.750**	**มาก**	

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดูแลเอาใจใส่ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.60 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.30

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับความต้องการบริการที่แตกต่างเฉพาะราย ส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาคือ เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 34.30 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.70

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 34.90 และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.70

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมาคือ เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 32.00 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.70

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.70 และเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 15.70

ความคิดเห็นด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดูแลเอาใจใส่ ($\overline{X}$=3.61, SD=0.813) (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\overline{X}$=3.60, SD = 0.819) (3) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับความต้องการบริการที่แตกต่างเฉพาะราย ($\overline{X}$=3.60, SD=0.902) (4) เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่ผู้มารับบริการ ($\overline{X}$=3.57, SD=0.849) (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ($\overline{X}$=3.52, SD=0.821) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ = 3.54 ซึ่งมีระดับมาก

ระดับความคิดเห็นด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

4.3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะประชาชนของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

ตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก

คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	ระดับความคิดเห็น N=350		ระดับ	ลำดับ
	$\overline{X}$	SD		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.49	.741	ปานกลาง	5
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.49	.731	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก (ต่อ)

คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	ระดับความคิดเห็น N=350		ระดับ	ลำดับ
	$\overline{X}$	SD		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.53	.749	มาก	3
4. ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.54	.726	มาก	1
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.54	.750	มาก	2
รวม	**3.53**	**.667**	**มาก**	

ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$=3.54, SD=0.726) (2) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\overline{X}$=3.54, SD=0.750) (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$=3.53, SD=0.749) (4) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\overline{X}$=3.49, SD=0.731) (5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\overline{X}$=3.49, SD=0.741) โดยค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมของคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก = 3.53 ซึ่งมีระดับมาก

ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็กอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.7 สมมติฐานที่ 2 ข้อ 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านสถานภาพ สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

4.3.7.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านสถานภาพ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

คุณภาพการให้บริการ/สถานภาพ	อสม.		ประชาชนที่มารับบริการ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	3.3600	.71383	3.4186	.70318
คุณภาพการให้บริการ/สถานภาพ	**F**	**Sig.**	**t**	**p-value**
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	.489	.485	-.586 -.580	.558 .563

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านสถานภาพกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 60 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.3600 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71383 ประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 290 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.4186 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70318 โดยค่าเฉลี่ยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเท่ากับประชาชนที่มารับบริการ โดยค่าสถิติ t – test ได้ค่า p – value = 0.558 ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.1 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.8 สมมติฐานที่ 2 ข้อ 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านเพศ เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

4.3.8.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านเพศ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

คุณภาพการให้บริการ/เพศ	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	3.3507	.68785	3.4500	.71469
คุณภาพการให้บริการ/เพศ	**F**	**Sig.**	**t**	**p-value**
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	.199	.656	-1.302 -1.310	.194 .191

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านสถานภาพกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก เพศชาย จำนวน 146 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.3507 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68785 เพศหญิง จำนวน 204 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.4500 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71469 โดยค่าเฉลี่ยเพศชายไม่เท่ากับเพศหญิง โดยค่าสถิติ t – test ได้ค่า p – value = 0.194 > ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ไม่มีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.2 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.9 สมมติฐานที่ 2 ข้อ 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านอายุ อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

4.3.9.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

คุณภาพการให้บริการ/อายุ	18-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี		60 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการบริการ	3.5942	.47988	3.6446	.53845	3.4671	.64299	3.4436	.85297	3.5075	.67696

คุณภาพการให้บริการ/อายุ	F	p-value
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข	.748	.560

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก กลุ่มอายุ 18-30 ปี จำนวน 62 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.5942 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47988 กลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 70คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.6446 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53845 กลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 68 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.4671 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64299 กลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 89 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.4436 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85297 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.5075 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.67696 โดยค่าสถิติ F – test ได้ค่า p – value = .560 > ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.3 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.10 สมมติฐานที่ 2 ข้อ 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

4.3.10.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านระดับการศึกษา กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

คุณภาพการให้บริการ/ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย		ปริญญาตรี/เทียบเท่า		ปริญญาโท	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	1	0	3.5645	.49633	3.5482	.49356	3.7456	.46833	3.3333	.67882	3.36	.67882

คุณภาพการให้บริการ/ระดับการศึกษา	F	p-value
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข	65.319	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ระดับไม่รู้หนังสือ จำนวน 11 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 1.0000 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.0000 ระดับประถมศึกษา จำนวน 177 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.5645 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49633 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 51 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.5482 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49356 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 100 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.7456 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46833 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.3333 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50120 ระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.3600 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67882 โดยค่าสถิติ F – test ได้ค่า p – value = 0.000 > ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา					
		1	2	3	4	5	6
1. ไม่รู้หนังสือ	11	-	-2.56452*	-2.54824*	-2.74560*	-2.33333*	-2.36000*
2. ประถมศึกษา	177	-	-	.016328	-1.8108	0.23119	0.20452
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	51	-	-	-	-.19736	0.21490	0.18824
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย	100	-	-	-	-	0.41227	0.38560
5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	9	-	-	-	-	-	-0.2667
6. ปริญญาโท	2	-	-	-	-	-	-

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าระดับการศึกษาไม่รู้หนังสือแตกต่างกับทุกระดับการศึกษา นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.3.11 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านอาชีพ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

4.3.11.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างอาชีพ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอาชีพ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

อาชีพ /คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ	
	$\bar{X}$	SD
1. นักเรียน	3.7073	.61699
2. เกษตรกร	3.6327	.65266
3. ธุรกิจ/ค้าขาย	3.4581	.64667

ตารางที่ 4.23 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอาชีพ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก (ต่อ)

อาชีพ /คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ	
	$\bar{X}$	SD
4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.1160	.48715
5. รับจ้าง/พนักงานบริษัท	3.1762	.55303
6. อื่น ๆ	3.1848	.81736
คุณภาพการให้บริการ/อาชีพ	**F**	**p-value**
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข	5.631	.000*

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อาชีพนักเรียน จำนวน 41 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.7073 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61699 อาชีพเกษตรกร จำนวน 182 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.6327 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65266 อาชีพธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 64 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.4581 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64667 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.1160 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48715 อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 32 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.1762 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55303 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 21 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.1848 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81736 โดยค่าสถิติ F – test ได้ค่า p – value = 0.000 > ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	อาชีพ					
		1	2	3	4	5	6
1. นักเรียน	41	-	0.07457	0.24919	0.59132	0.53107*	0.52256
2. เกษตรกร	182	-	-	0.17462	0.51675	0.45650*	0.44799
3. ธุรกิจ/ค้าขาย	64	-	-	-	0.34212	0.28188	0.27336
4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	-	-	-	-	-0.06025	-0.06876
5. รับจ้าง/พนักงานบริษัท	32	-	-	-	-	-	-0.00851
6. อื่น ๆ	21	-	-	-	-	-	-

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

(1) อาชีพนักเรียนแตกต่างกับอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท

(2) อาชีพเกษตรแตกต่างกับอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.3.12 สมมติฐานที่ 2 ข้อ 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านรายได้ รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

4.3.12.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านรายได้ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

รายได้	ต่ำกว่า 2,500 บ.		2,501-5,000 บ.		5,001-10,000 บ.		10,001 ขึ้นไป	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
คุณภาพการให้บริการ	3.3768	.91555	3.7265	.52264	3.2701	.54314	3.0727	.81049

คุณภาพการให้บริการ/ความถี่ในการมารับบริการด้านงานสาธารณสุข	F	p - value
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข	13.976	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก กลุ่มรายได้น้อยกว่า 2,500 บาท จำนวน 69 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก3.3768 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91555 กลุ่มรายได้ 2,501-5,000 บาท จำนวน 185 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.7265 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52264 กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 85 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.2701 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54314 กลุ่มรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.0727 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81049 โดยค่าสถิติ F – test ได้ค่า p – value = 0.000 < ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		1	2	3	4
1. ต่ำกว่า2,500 บาท	69	-	-0.34967*	0.10669	0.30408
2. 2,501-5,000 บาท	185	-	-	0.45637*	0.65376*
3. 5,001-10,000 บาท	85	-	-	-	0.19739
4. 10,001 บาทขึ้นไป	11	-	-	-	-

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

(1) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,500 บาทแตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,501 - 5,000 บาท

(2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,501-5,000 บาทแตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาทและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.3.13 สมมติฐานที่ 2 ข้อ 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านความถี่ในการมารับบริการความถี่ในการมารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

4.3.13.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการมารับบริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านความถี่ในการมารับบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

คุณภาพการให้บริการ/ความถี่ในการมารับบริการ	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง		เดือนละ 1 ครั้ง		ปีละ 1 ครั้ง		อื่น ๆ	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
คุณภาพการบริการ	3.2021	.37855	3.7283	.58697	3.1788	.72989	2.9663	.76120

คุณภาพการให้บริการ/ความถี่ในการมารับบริการด้านงานสาธารณสุข	F	p - value
คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก	24.450	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านความถี่ในการมารับบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก พบว่า กลุ่มผู้มารับบริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 38 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.2021 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37855 กลุ่มผู้มารับบริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 227 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.7283 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58697 กลุ่มผู้มารับบริการปีละ 1 ครั้ง จำนวน 66 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.1788 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72989 กลุ่มอื่น ๆ จำนวน 19 คน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 2.9663 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76120 โดยค่าสถิติ F – test ได้ค่า p – value = 0.000 < ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.7 ความถี่ในการรับบริการที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการรับบริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่

ความถี่ในการรับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ความถี่ในการรับบริการ			
		1	2	3	4
1. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	38	-	-0.52618*	0.2332	0.23579
2. เดือนละ 1 ครั้ง	227	-	-	0.54949*	0.76197*
3. ปีละ 1 ครั้ง	66	-	-	-	0.21247
4. อื่น ๆ	19	-	-	-	-

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า

(1) ความถี่ในการรับบริการสัปดาห์ละ 1 ครั้งแตกต่างกับความถี่ในการรับบริการเดือนละ 1 ครั้ง

(2) ความถี่ในการรับบริการเดือนละ 1 ครั้งแตกต่างกับความถี่ในการรับบริการปีละ 1 ครั้งและความถี่ในการรับบริการอื่น ๆ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4.3.14 ปัจจัยส่งเสริมการให้บริการสาธารณะ ด้านระบบงานให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการพบว่าด้านระบบงานให้บริการที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

4.3.14.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านระบบงานให้บริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านระบบงานให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

คุณภาพการให้บริการ/ด้านระบบงานให้บริการ	ข้อที่ 1		ข้อที่ 2		ข้อที่ 3		ข้อที่ 4		ข้อที่ 5	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	3.55	.704	3.43	.800	3.42	.825	3.42	.821	3.50	.771

คุณภาพการให้บริการ/ด้านระบบงานให้บริการ	F	p-value
ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	124.105	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ข้อที่ 1 ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ข้อที่ 2 ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ซ้ำซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 ข้อที่ 3 ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.825 ข้อที่ 4 ส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมี

ขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.821,ข้อที่ 5 ส่วนใหญ่กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771,โดยค่าสถิติ F – test ได้ค่า p – value = 0.000<ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.8 ด้านระบบงานให้บริการที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านระบบงานให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่

ด้านระบบงานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ด้านระบบงานให้บริการ				
		1	2	3	4	5
1. ส่วนใหญ่กฎระเบียบขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพอ	12	-	-1.7842*	-2.1747*	-2.6447*	-2.7333*
2. ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน	22	-	-	-0.3904*	-0.8604*	-0.9491*
3. ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีไม่ยุ่งยาก	150	-	-	-	-0.4700*	-0.5587

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านระบบงานให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่ (ต่อ)

ด้านระบบงานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ด้านระบบงานให้บริการ				
		1	2	3	4	5
4. ส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว	162	-	-	-	-	-0.886
5. ส่วนใหญ่กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	4	-	-	-	-	-

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการแตกต่างกันทุกข้อ ยกเว้นด้านระบบงานให้บริการ ข้อ 3 กับข้อ 5 และด้านระบบงานให้บริการ ข้อ 4 กับข้อ 5 ไม่แตกต่างกัน

4.3.15 ปัจจัยส่งเสริมการให้บริการสาธารณะ ด้านกระบวนการของการให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการพบว่าด้านกระบวนการของการให้บริการที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

4.3.15.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านกระบวนการของการให้บริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านกระบวนการของการให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

คุณภาพการให้บริการ/ด้านกระบวนงานของการให้บริการ	ข้อที่ 1		ข้อที่ 2		ข้อที่ 3		ข้อที่ 4		ข้อที่ 5	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	3.50	0.895	3.60	0.776	3.53	0.962	3.61	0.868	3.52	0.891

คุณภาพการให้บริการ/ด้านกระบวนงานของการให้บริการ	F	p-value
ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	164.963	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ข้อที่ 1 ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานไม่มีช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ตัวอย่างเช่น ต้องมาติดต่อยังที่ทำการของเทศบาลเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.895 ข้อที่ 2 ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ตัวอย่างเช่น การติดต่อบริการสาธารณสุขได้ในจุดเดียวทุกประเภทมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 ข้อที่ 3 ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่ทันเวลา ตัวอย่างเช่น การขอรับถังขยะได้ในวันที่ขอ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.962 ข้อที่ 4 ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ตัวอย่างเช่น การติดต่อราชการได้โดยไม่พักเที่ยง มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.868 ข้อที่ 5 ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงาน โดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของทางเทศบาล มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .891 โดยค่าสถิติ F – test ได้ค่า p – value = 0.000 < ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า กระบวนการของการให้บริการ ที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.9 ด้านกระบวนการของการให้บริการที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการของการให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่

กระบวนการของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	กระบวนการของการให้บริการ				
		1	2	3	4	5
1. ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานไม่มีช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ตัวอย่างเช่น ต้องมาติดต่อยังที่ทำการของเทศบาลเท่านั้น	11	-	-2.0550*	-2.3237*	-2.8160*	-3.1100*
2. ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ตัวอย่างเช่น การติดต่อบริการสาธารณสุขได้ในจุดเดียวทุกประเภท	24	-	-	-0.2687	-0.7610*	-1.0550*
3. ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่ทันเวลา ตัวอย่างเช่น การขอรับถังขยะได้ในวันที่ขอ	118	-	-	-	-0.4923*	-0.7863*
4. ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ตัวอย่างเช่น การติดต่อราชการได้โดยไม่พักเที่ยง	177	-	-	-	-	-0.2940*
5. ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานโดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของทางเทศบาล	20	-	-	-	-	-

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการแตกต่างกันทุกข้อ ยกเว้นด้านระบบงานให้บริการ ข้อ 2 กับข้อ 3 ไม่แตกต่างกัน

4.3.16 ปัจจัยส่งเสริมการให้บริการสาธารณะ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการพบว่าด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

4.3.16.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ/ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	ข้อที่ 1		ข้อที่ 2		ข้อที่ 3		ข้อที่ 4		ข้อที่ 5	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	3.62	0.813	3.66	0.854	3.66	0.823	3.64	0.802	3.61	0.807

คุณภาพการให้บริการ/ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	F	p-value
ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	227.405	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ข้อที่ 1 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813, ข้อที่ 2 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่มีวาจาที่สุภาพในการให้บริการประชาชนเสมอ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.854, ข้อที่ 3 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อย ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่เคยแต่งกายสกปรก มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823, ข้อที่ 4ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลา ไม่เกี่ยงงอน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.802, ข้อที่ 5 ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคติดต่อ, การดูแลความสะอาด ฯลฯได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807, โดยค่าสถิติ F – test ได้ค่า p – value = 0.000 < ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีนัยสำคัญ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แตกต่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1.10 ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	พฤติกรรมของผู้ให้บริการ				
		1	2	3	4	5
1. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง	11	-	-1.7520*	-2.2082*	-2.8420*	-3.1088*

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นรายคู่ (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	พฤติกรรมของผู้ให้บริการ				
		1	2	3	4	5
2. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่มีวาจาที่สุภาพในการให้บริการประชาชน	5	-	-	-0.4562	-1.0900*	-1.3568*
3. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อย ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่เคยแต่งกายสกปรก	127	-	-	-	-0.6338*	-0.9006*
4. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลาไม่เกี่ยงงอน	182	-	-	-	-	-0.2668*
5. ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคติดต่อ, การดูแลความสะอาด ฯลฯ ได้เป็นอย่างดี	25	-	-	-	-	-

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันทุกข้อยกเว้น ด้านพฤติกรรมการให้บริการข้อ 2 และข้อ 3 ไม่แตกต่างกัน

4.4 การสรุปสมมติฐาน

4.4.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ ความถี่ในการมาติดต่อขอรับบริการที่และปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกัน

4.4.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

1) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 สถานภาพ ไม่พบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P =0.558)

2) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 เพศ ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P =0.194)

3) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 อายุ ไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P =0.560)

4) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P = 0.000)

5) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 อาชีพ พบว่าอาชีพที่แตกต่างมีผลต่อ

คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P =0.000)

6) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.6 รายได้พบว่ารายได้ที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P =0.000)

7) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.7 ความถี่ในการมารับบริการ พบว่าความถี่ในการมารับบริการที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P = 0.000)

4.4.2.2 ปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ

1) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.8 ด้านระบบงานให้บริการพบว่าด้านระบบงานให้บริการที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P = 0.000)

2) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.9 ด้านกระบวนการของการให้บริการพบว่าด้านกระบวนการของการให้บริการที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P = 0.000)

3) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.10 ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการพบว่าด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แตกต่างมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P = 0.000)

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี" เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีการวิจัยครั้งนี้ ประชากรคือประชากร ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทุกหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 60 คน และประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ประมาณ 542 คน/ปีจำแนกได้โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จนครบตามจำนวนตัวอย่าง ทั้งหมด จำนวน 290 คน โดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2540 : 71) จนครบตามจำนวนตัวอย่างจำนวน 290 คนและรวมกับ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 60 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 350 คน การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.75 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé)

5.1 สรุปผลการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

ส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ ร้อยละ 82.90 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.30 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 25.40 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 50.60 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 52.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,501-5,000 บาท ร้อยละ 52.90 และมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 64.90

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ($\bar{X}$=3.60) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$=3.50) อยู่ในระดับมาก แต่ด้านระบบงานให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

5.1.2.1 ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ในภาพรวมระดับปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.60) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อดังนี้ ข้อที่มีปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อย ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่เคยแต่งกายสกปรก ($\bar{X}$=3.66) รองลงมา คือส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่มีวาจาที่สุภาพในการให้บริการประชาชนเสมอ ($\bar{X}$=3.66) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลา ไม่เกี่ยงงอน ($\bar{X}$=3.64) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง ($\bar{X}$=3.62) และข้อที่มีระดับปัจจัยสนับสนุนคุณภาพให้บริการน้อยที่สุดคือส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคติดต่อ, การดูแลความสะอาด ฯลฯ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}$=3.61)

5.1.2.2 ด้านกระบวนการของการให้บริการ ในภาพรวมระดับปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.50) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อดังนี้ ข้อที่มีปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ตัวอย่างเช่น การติดต่อราชการได้โดยไม่พักเที่ยง ($\bar{X}$=3.61) รองลงมา คือ ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ตัวอย่างเช่น การติดต่อบริการสาธารณสุขได้ในจุดเดียวทุกประเภท ($\bar{X}$=3.60) ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่ทันเวลา ตัวอย่างเช่น การขอรับถังขยะได้ในวันที่ขอ ($\bar{X}$=3.53) ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงาน โดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของทางเทศบาล ($\bar{X}$=3.52) และข้อที่มีระดับปัจจัยสนับสนุนคุณภาพให้บริการน้อยที่สุดคือ ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานไม่มีช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ตัวอย่างเช่น ต้องมาติดต่อยังที่ทำการของเทศบาลเท่านั้น ($\bar{X}$ =3.50)

5.1.2.3 ด้านระบบงานให้บริการ ในภาพรวมระดับปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.50) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากระดับมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ข้อที่มีปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือ ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ขัดแย้งกัน

ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.55) รองลงมา คือ กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.50) กฎระเบียบไม่ซ้ำซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน ($\bar{X}$=3.43) ส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}$=3.42) และส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ($\bar{X}$= 3.42)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก

ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$=3.54) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{X}$=3.54) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$=3.53) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\bar{X}$=3.49) และความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}$=3.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

5.4.3.1 ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.54) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการบริการสาธารณะมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ ($\bar{X}$ =3.64) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X}$ =3.62) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ($\bar{X}$ =3.61) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ($\bar{X}$ =3.61) และข้อที่มีระดับคุณภาพการบริการสาธารณะน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความปลอดภัย ($\bar{X}$=3.49)

5.4.3.2 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.54) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการบริการสาธารณะมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}$ =3.61) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}$ =3.60) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับความต้องการบริการที่แตกต่างเฉพาะราย ($\bar{X}$ =3.60) เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X}$=3.57) และข้อที่มีระดับคุณภาพการบริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ($\bar{X}$=3.52)

5.4.3.3 ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.53) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการบริการสาธารณะมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ ($\bar{X}$=3.69) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X}$=3.65) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$=3.56) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที ($\bar{X}$=3.55) และข้อที่มีระดับคุณภาพบริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างฉับไว ($\bar{X}$=3.50)

5.4.3.4 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.49) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อดังนี้ ข้อที่มีคุณภาพการบริการสาธารณะมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มาเก็บขยะตามเวลาทุกวันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$=3.62) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ($\bar{X}$=3.59) เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการครบถ้วนตามข้อกำหนดของการให้บริการ ($\bar{X}$=3.57) เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด ($\bar{X}$=3.55) และข้อที่มีระดับคุณภาพบริการสาธารณะน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X}$=3.46)

5.4.3.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมมีระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.49) และเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อดังนี้ ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X}$=3.61) และส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ซ้ำซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน ($\bar{X}$=3.61) รองลงมาคือ ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ($\bar{X}$=3.59) ส่วนใหญ่กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ($\bar{X}$=3.56) และข้อที่มีระดับคุณภาพบริการสาธารณะน้อยที่สุดคือส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}$=3.52)

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1 ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อยู่ในระดับมาก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

5.2.1.1 ตามสมมติฐานที่ 2.1 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.1.2 ตามสมมติฐานที่ 2.2 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.1.3 ตามสมมติฐานที่ 2.3 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่าไม่มีผลที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.1.4 ตามสมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.1.5 ตามสมมติฐานที่ 2.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.1.6 ตามสมมติฐานที่ 2.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.1.7 ตามสมมติฐานที่ 2.7 ความถี่ในการรับบริการที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป สถานภาพเพศ และอายุ ที่แตกต่างกันไม่พบความแตกต่างกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลองเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2 ด้านปัจจัยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ

5.2.2.1 ตามสมมติฐานที่ 2.8 ด้านระบบงานให้บริการที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2.2 ตามสมมติฐานที่ 2.9 ด้านกระบวนการของการให้บริการที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2.3 ตามสมมติฐานที่ 2.10 ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีผลคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่ามีผลที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุป ด้านระบบงานให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลองเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.3.1 คุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งจากสมมติฐานได้ตั้งระดับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นเทศบาลขนาดเล็ก และตั้งกองสาธารณสุขเมื่อปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นระยะเวลาไม่นาน อีกทั้งความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะงานด้านสาธารณสุขที่เพิ่มมากขึ้น และเทศบาลมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่จำกัดมักประสบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานอยู่บ้าง แต่ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ในภาพรวมกลับอยู่ในระดับมากอาจสืบเนื่องมาจากผู้บริหารให้การสนับสนุนในการดำเนินงานและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ของกองสาธารณสุขเป็นอย่างมาก จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงาน และเอาใจใส่ประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและมีคุณภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับกับการศึกษาของ ชนันพร บัวมาศ (2550 : 51-52) ได้ศึกษาการจัดการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าคุณภาพการให้บริการ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลตำบลโคกพระเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ที่ให้เทศบาลมีการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสอนงความต้องการและการแก้ไขปัญหาของคนในท้องถิ่น อีกทั้งคณะผู้บริการเทศบาลมีความต้องการพัฒนาระบบบริการจากที่เคยให้สัญญาไว้กับประชาชนในช่วงระหว่างการหาเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรี เมื่อได้มีโอกาสเข้ามาบริหารเทศบาลแล้ว จึงมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการให้บริการประชาชน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการสาธารณะเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นอันดับสุดท้ายทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลตำบลช่องเม็กเป็นเทศบาลที่ห่างจากอำเภอเป็นระยะทาง 20 กิโลเมตร และเป็นพื้นที่กึ่งชนบท และผู้มารับบริการคือบุคคลที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้นจึงมีความเป็นกันเองและคุ้นเคยกันระหว่างเจ้าที่เทศบาลกับประชาชนผู้มารับบริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ครอบคลุมทุกปัญหาอีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการและช่วยเหลือโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ จึงทำให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของไฟแลนด์และไพโอเกล (เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์, 2536 : 21-22) พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลองค์การ คือ ความมากน้อยของการที่

องค์การสนองตอบต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพบริการ และการได้มาตรฐานของบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงาน คือ พฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง

ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการมารับบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการรับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลองเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3.1.1 ด้านระดับการศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในพื้นที่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา (ร้อยละ 50.60) แต่มีกลุ่มใหญ่ที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 28.60) จึงมีระดับความคิดเห็นที่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของวัลภา ชายหาด (2532) จากการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

5.3.1.2 ด้านอาชีพ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ในพื้นที่ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร(ร้อยละ52.00) แต่มีกลุ่มใหญ่รองลงมาที่มีอาชีพธุรกิจ/ค้าขาย (ร้อยละ 18.30) จึงมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากเทศบาลตำบลช่องเม็กมีพื้นที่ติดกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนลาวและเป็นเมืองชายแดน จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่จำนวนหนึ่งมีอาชีพธุรกิจ/ค้าขายแต่โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพูนรัตน์ กัปตัน (2551) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระกาลพืชผล ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.3.1.3 ด้านรายได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในพื้นที่ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 2,501 - 5,000 บาท (ร้อยละ 52.90) แต่มีกลุ่มใหญ่รองลงมาที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 24.30) จึงมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน สืบเนื่องจากอาชีพของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลช่องเม็กประกอบอาชีพเกษตรกรและรองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจ/ค้าขาย ส่งผลให้รายได้มีความแตกต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของคมสัน เพิ่มทวี (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเก็บขยะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000

บาทและส่วนใหญ่รองลงมาที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 บาทหรือต่ำกว่า จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

5.3.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ เพศ และอายุไม่พบความแตกต่างกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก ที่ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ด้านเพศ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชายุทธ สิทธิถวัลย์ (2553) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเปร็ง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในประเทศไทยสิทธิ เสรีภาพทางเพศที่ทัดเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง เพศชายและเพศหญิงสามารถทำงานหาเลี้ยงชีพตัวเองได้เหมือนกัน จึงไม่พบความแตกต่างในด้านเพศ

- ด้านอายุไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มุ่งให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติว่าจะมีอายุเท่าใด และผู้มารับบริการก็คือบุคคลที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น จึงไม่สอดคล้องกับการวิจัยของวัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล (2554) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรณีศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดอุบลราชธานีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5.3.2 ปัจจัยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ คือ ระบบงานให้บริการ กระบวนการของการให้บริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3.2.1 ปัจจัยระบบงานให้บริการ มีผลกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (P=0.000) และอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=3.41) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ประเด็น ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.55) รองลงมา คือ กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.50), กฎระเบียบไม่ซ้ำซ้อนจนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน ($\overline{X}$=3.43), ส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว ($\overline{X}$=3.42) และ

ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ($\bar{X}$=3.42) จากผลการศึกษาดังกล่าวระบบงานการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องเม็กอยู่ในระดับปานกลาง มีกฎระเบียบที่มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน แต่การบริการงานราชการอาจมีกฎระเบียบที่มีที่ซับซ้อนอยู่บ้าง สอดคล้องกับการศึกษาที่ว่า อุปสรรคทีสำคัญประการหนึ่งของการให้บริการสาธารณะก็คือ ระบบงานของการให้บริการเต็มไปด้วยขั้นตอน ไม่สะดวกในเงื่อนไข การติดต่อราชการเน้นกฎระเบียบมาก หนังสือราชการแต่ละฉบับต้องผ่านขั้นตอนมากโดยไม่จำเป็น มีความลับในระบบราชการเป็นจำนวนมาก (Westcott, 1963: 260-262) อำนาจในการตัดสินใจมักจะจำกัดอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง ซึ่งมักจะไม่ใช้ผู้ปฏิบัติที่สัมผัสใกล้ชิดกับการให้บริการ (Price, 1963) นอกจากนั้นเงื่อนไขในการให้บริการประชาชนบางอย่างก็ล้าสมัย ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและบางอย่างเปิดโอกาสให้ข้าราชการหาประโยชน์อีกด้วย (คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจ ศึกษาปัญหาหลักของระบบบริหารราชการไทย : 2535 ; อ้างถึงจาก วรเดช จันทร์ศร, 2534: 54)

5.3.2.2 ปัจจัยกระบวนการของการให้บริการ มีผลกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลช่องเม็ก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (P=0.000) และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.50) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลต (Millet, 1954 : 357) ในการให้บริการสาธารณะภายใต้กระบวนการของการให้บริการ สิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นก็คือ ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ขั้นตอนการทำงานเป็นไปอย่างลื่นไหล การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ประเด็นส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ตัวอย่างเช่น การติดต่อราชการได้โดยไม่พักเที่ยง ($\bar{X}$=3.61) รองลงมา คือ ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ตัวอย่างเช่น การติดต่อบริการสาธารณสุขได้ในจุดเดียวทุกประเภท ($\bar{X}$=3.60) ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่ทันเวลา ตัวอย่างเช่น การขอรับถังขยะได้ในวันที่ขอ ($\bar{X}$=3.53) ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงาน โดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของทางเทศบาล ($\bar{X}$=3.52) และข้อที่มีระดับปัจจัยสนับสนุนคุณภาพให้บริการน้อยที่สุดคือ ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานไม่มีช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ตัวอย่างเช่น ต้องมาติดต่อยังที่ทำการของเทศบาลเท่านั้น ($\bar{X}$=3.50) นับเป็นหลักการประการหนึ่งที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการมารับบริการสาธารณะ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Suchitra (1986) ที่ศึกษาระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขในชนบทเกาหลี พบว่าประชาชนยังไม่ค่อยพอใจต่อบริการที่มีอยู่เท่าใดนัก เหตุผลหนึ่งก็คือการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐยังล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน

ขณะเดียวกันผลการศึกษาของนักวิชาการไทย ก็ยังช่วยยืนยันว่า ความคล่องตัวของกระบวนการให้บริการ นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน อาทิ เช่น การศึกษาการบริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร แม้ว่าจะเป็นการศึกษาห่างกันถึง 10 ปี ปัจจัยที่ทำให้การบริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเป็นที่พอใจของประชาชนได้นั้น ประการสำคัญก็ยังเป็นเรื่องของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการต้องไม่ยุ่งยาก สะดวกในการติดต่อบริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา สนับสนุนด้วยผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการของหน่วยงานยุติธรรมเป็นไปตามขั้นตอนรวดเร็ว ก็เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความพอใจได้เช่นเดียวกัน (วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล, 2554 : 18)

5.3.2.3 ปัจจัยพฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้านงานสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (P=0.000) และอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.60) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตำรวจแล้ว ปัจจัยทางด้านลักษณะการปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชนก็นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการได้รับความเอาใจใส่อย่างดีจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (Suchitra, 1986; 115) การมีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบอยู่เสมอ ก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมของผู้ให้บริการจำเป็นต้องมี ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อย ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่เคยแต่งกายสกปรก ($\overline{X}$=3.66) รองลงมา คือส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่มีวาจาที่สุภาพในการให้บริการประชาชนเสมอ ($\overline{X}$=3.66) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลาไม่เกี่ยงงอน ($\overline{X}$=3.64) ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง ($\overline{X}$=3.62) และข้อที่มีระดับปัจจัยสนับสนุนคุณภาพให้บริการน้อยที่สุดคือส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคติดต่อ, การดูแลความสะอาด ฯลฯ ได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$=3.61)

นอกจากนั้นการให้บริการสาธารณะนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังต้องยึดหลักอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลกับผู้มารับบริการให้มากที่สุด ซึ่งนอกจากจะทำให้การบริการนั้นรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันได้อีกด้วย และองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งจะขาดเสียมิได้อีกประการหนึ่งก็คือ เรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนเกิดความภูมิใจและพึงพอใจต่อตัวเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานและยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงหน่วยงานที่ให้บริการอีกด้วย (วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล, 2554 : 19)

5.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.4.1 เนื่องจากเทศบาลตำบลช่องเม็ก มีพื้นที่ติดกับชายแดนไทย-ลาว ส่งผลให้มีโรคติดต่อเข้ามาได้ง่ายและรวดเร็ว ฉะนั้นควรทำงานแบบบูรณาการร่วมกันทั้งเทศบาลตำบลช่องเม็ก ด่านตรวจคนเข้าเมือง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก เพื่อรับมือกับโรคและปัญหาด้านสุขภาพได้อย่างทันท่วงที

5.4.2 การบริการในการป้องกันโรคติดต่อของเทศบาลตำบลช่องเม็กดำเนินงานได้ดี แต่ควรปรับปรุงให้ประชาชนสามารถช่วยเหลือตนเองในการป้องกันโรคด้วย

5.4.3 ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการรับบริการของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ดังนั้น ควรมีการสำรวจความคิดเห็น ปัญหา และความต้องการในการให้บริการอย่างน้อยปีละครั้ง สำหรับนำไปปรับปรุง แก้ไขการบริการให้มีคุณภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.5.1 ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะเทศบาลแห่งเดียวเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาล 2 แห่ง ที่มีศักยภาพทัดเทียมกัน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในการให้บริการว่าเทศบาลใดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพมากกว่ากันและนำแนวทางการดำเนินงานมาพัฒนาต่อไป

5.5.2 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในมุมมองของผู้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.5.3 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของงประชาชนในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

คมสัน เพิ่มทวี. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเก็บขยะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จีราพร วีระพงษ์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ชาญณรงค์ วิริยะลัพภะ. 2546. การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ชำนาญ ยุวบูรณ์. 2497. การรวมอำนาจและการกระจายอำนายทางการปกครองของกฎหมายไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิบูลย์กิจ.

ชนันพร บัวมาศ. 2550. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิฆเนศพริ้นติ้ง เซ็นเตอร์.

ชาญณรงค์ วิริยะลัพภะ. 2546. การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ติน ปรัชญาพฤทธิ์. 2535. การบริหารการพัฒนา : ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2539. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัฒน์. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

นภาวรรณ์ เปรมจิตร์. 2543. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำกัด. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2538. เค้าโครงการบรรยายวิชา "กฎหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะหลัก". คณะนิติศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรจบ กาญจนดุล. 2523. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เจริญผล

ประยูร กาญจนดุล. 2538. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประสิทธิ์ ดำรงชัย. 2537. "ศรัทธาของประชาชนต่อระบบราชการ", มติชนรายวัน. 12 (17) : 37; 30 พฤษภาคม, 2537.

ปรีชายุทธ สิทธิถวัลย์. 2553. คุณภาพการให้บริการของโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเปร็ง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

พูนรัตน์ กัปตัน. 2551. ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. 2548. การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.

วรเดช จันทร์ศร. 2534. การปรับปรุงและปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.

วัชรพันธ์ ตั้งจิตไพศาล. 2554. คุณภาพการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร กรณีศึกษาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

วัลภา ชายหาด. 2532. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. 2547. การปกครองท้องถิ่น: กลไกสำคัญเพื่อการพัฒนาประเทศ. นครปฐม : คณะสังคมศาตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมิต สัชฌุกร. 2550. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

สิริพร มณีพันธ์. 2538. การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นประเทศไทย : ศึกษาจากปัญหาที่เกิดในกรณีเทศบาลและกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพจน์ ฉลาด. 2550. คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุชาดา รังสินันท์. 2539. เทคนิคการหาความต้องการของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. 2530. พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนามัย มณีสาย. 2551. ประสิทธิผลการให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน : ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

Fitzgerald, M. R. and Durant, R. F. 1980. "Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest", Public Administration Review. 9 (16): 586; April 8, 2010.

Gilles, J. G. 1994, "Introduction Au Droit Des Services Publics", Journal of Education of Business. 5 (2): 23-24; September 17, 2011.

Gundlach, J. H. and Reid, N. P. 1983. "A Scale for the Measurement of Customer Satisfaction with Social Service", Journal of Social Service Research. 11 (3): 41; June 22, 2009.

Millet, J. D. 1954. "Management in the Public Service", Journal of Marketing Research. 10 (4): 357; February 15, 2009.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

Parasuraman, A. Z. et al. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", Journal of Marketing. 16 (5): 41-50; June 7, 2008.

Price, J. L. 1963. "Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions", Journal of Marketing. 16 (5): 41-50; June 7, 2008.

Suchitra Punyaratabandhu-Bhadi et al. 1986. Delivery of Public Service in Asian Countries: Cases in Development Administration. Master's Thesis. Thammasart University.

Weber, Max. 1966. The Theory of Social and Economic Organization. Doctor's Thesis. New York University.

Westcott, J. B. 1963. "Trauma Sciam Practice", Journal of Emergency Primary Health. 19 (11): 260-262; May 23, 2007.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ	ตำแหน่ง
นางสุภาพร ภูอ่อน	นายกเทศมนตรีตำบลช่องเม็ก
นายอุดร เหล็กกล้า	ปลัดเทศบาลตำบลช่องเม็ก
นายวิชิต เฟื่องยศ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลช่องเม็ก

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม บทบาทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสอบถาม เรื่องคุณภาพบริการสาธารณะของกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความจริงมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. การเข้าร่วมการศึกษาจะเป็นไปด้วยความสมัครใจ ท่านอาจจะปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการศึกษาครั้งนี้ได้ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่าน ถือเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อการบริการของท่านแต่อย่างใด ดังนั้น โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ทั้งนี้คำตอบของท่านจะนำไปใช้ประโยชน์ต่อตัวท่าน ประชาชน และคุณภาพบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป

3. แบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (ลักษณะส่วนบุคคล)

ตอนที่ 2 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินการตามข้อความต่อไปนี้ระดับใด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับการคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นลักษณะคำตอบแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้
3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

4) ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี เป็นคำถามปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่เห็นว่าตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ ต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	ระดับการดำเนินการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ส่วนใหญ่กฎระเบียบมีความขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ห้ามทิ้งขยะในที่สาธารณะ แต่ไม่มีการกำหนดให้มีถังขยะให้เพียงพอ		✓			

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้มารับบริการ

( ) อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน ( ) ประชาชนที่มารับบริการ

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 18-30 ปี ( ) 31-40 ปี

( ) 41-50 ปี ( ) 51-60 ปี ( ) 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ไม่รู้หนังสือ ( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ( ) ปริญญาโท

5. อาชีพ

( ) นักเรียน ( ) เกษตรกร

( ) ธุรกิจ/ค้าขาย ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

( ) รับจ้าง/พนักงานบริษัท ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ

( ) ต่ำกว่า 2,500 บาท ( ) 2,501 – 5,000 บาท

( ) 5,001-10,000 บาท ( ) 10,001 ขึ้นไป

7. โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อกับกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็กบ่อยแค่ไหน

( ) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ( ) เดือนละ 1 ครั้ง

( ) ปีละ 1 ครั้ง ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินการตามข้อความต่อไปนี้ระดับใด

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	ระดับการดำเนินการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระบบงานให้บริการ						
1.	ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ที่สาธารณะมีถังขยะให้อย่างเพียงพอ					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	ระดับการดำเนินการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ซ้ำซ้อน จนสามารถปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อน					
3.	ส่วนใหญ่กฎระเบียบไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารมีความไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ง่าย					
4.	ส่วนใหญ่การตัดสินใจมีขั้นตอนที่สะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การขอเปิดกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีขั้นตอนการรออนุมัติที่สะดวกและรวดเร็ว					
5.	ส่วนใหญ่กฎระเบียบมีความทันสมัย ตัวอย่างเช่น การควบคุมโรคติดต่อได้ทันกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน					
กระบวนการของการให้บริการ						
6.	ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานไม่มีช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ตัวอย่างเช่น ต้องมาติดต่อยังที่ทำการของเทศบาลเท่านั้น					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	ระดับการดำเนินการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.	ส่วนใหญ่ขั้นตอนการทำงานมีความคล่องตัว ตัวอย่างเช่น การติดต่อบริการสาธารณสุขได้ในจุดเดียวทุกประเภท					
8.	ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่ทันเวลา ตัวอย่างเช่น การขอรับถังขยะได้ในวันที่ขอ					
9.	ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวก ตัวอย่างเช่น การติดต่อราชการได้โดยไม่พักเที่ยง					
10.	ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการทำงานโดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ของทางเทศบาล					
พฤติกรรมของผู้ให้บริการ						
11.	ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง					
12.	ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่มีวาจาที่สุภาพในการให้บริการ					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ	ระดับการดำเนินการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ประชาชนเสมอ					
13.	ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อย ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ไม่เคยแต่งกายสกปรก					
14.	ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลา ไม่เกี่ยงงอน					
15.	ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการป้องกันโรคติดต่อ, การดูแลความสะอาด ฯลฯ ได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมตามข้อความต่อไปนี้ระดับใด

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
16.	เทศบาลมีรถขยะ ถังขยะ อย่างเพียงพอในการให้บริการ					
17.	เทศบาลมีแบบฟอร์ม, แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และเอกสารที่จำเป็นในการให้บริการอย่างพอเพียง					
18.	เทศบาลมีแผ่นป้ายบอกสถานที่ทำงานอย่างชัดเจน ครบถ้วน					
19.	เทศบาลมีอุปกรณ์ป้องกันโรค เช่น เครื่องพ่นยุง, ทรายกำจัดลูกน้ำยุงลาย และอุปกรณ์อื่น ๆ ในงานบริการด้านนี้อย่างครบถ้วน					
20.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้						
21.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ขอรับบริการ					
22.	เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการครบถ้วนตามข้อกำหนดของการให้บริการ					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23.	เจ้าหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ผิดพลาด					
24.	เจ้าหน้าที่มาเก็บขยะตามเวลาทุกวันอย่างสม่ำเสมอ					
25.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
26.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
27.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ					
28.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ					
29.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที					
30.	เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างฉับไว					
ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ						
31.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ					
32.	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ					
33.	เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการให้บริการ					
34.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความปลอดภัย					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์					
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ						
36.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดูแลเอาใจใส่					
37.	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับความต้องการบริการที่แตกต่างเฉพาะราย					
38.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ					
39.	เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่ผู้มารับบริการ					
40.	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี

<u>คำชี้แจง</u> โปรดตอบคำถามนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านมีข้อเสนอประการใด ให้มีการปรับปรุงการให้บริการบริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี ให้ดีขึ้นมากกว่าเดิมอย่างไร

   1) ด้านระบบงานให้บริการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

2) ด้านกระบวนการของการให้บริการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

4) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

5) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

6) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

7) ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

8) ด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

ขอความกรุณาจากท่านตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งว่าได้ตอบในทุกข้อแล้ว

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสุจรรยา สุทธิโคตร
ประวัติการศึกษา	วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก, พ.ศ.2541-2544
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, พ.ศ.2544-2548
	ศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2548 – ปัจจุบัน
	เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร
	จังหวัดอุบลราชธานี
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	นักพัฒนาชุมชน 6
	เทศบาลตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร
	จังหวัดอุบลราชธานี