

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
The Development for Quality of Service for Division of
Public Health and Environment in Bang Sai District,
Phranakhon Si Ayutthaya Province

พรมนัส เอ็นน้อย^{1*} / นฤมล อนุนรณีพัฒน์²

Pornmanat Ennoi / Nalaumon Anusonphat

^{1, 2}คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

*Corresponding Author

ได้รับบทความ: 19 พฤษภาคม 2566

ปรับปรุงแก้ไข: 2 มิถุนายน 2566

ตอบรับตีพิมพ์: 27 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร วิธีดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในเขตเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบแอลเอสดี และขั้นตอนที่ 2 คือ ศึกษาแนวทาง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ รองนายกเทศมนตรีตำบลบางไทร ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลบางไทร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 11 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความมั่นใจได้ และ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ควรให้บริการไปตามระยะเวลาที่กำหนด ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้รวดเร็ว ควรมีความพร้อมในการบริการอยู่ ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ควรให้ความรู้ความเข้าใจพร้อมทั้งให้บริการตรงตามความต้องการ ควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ควรตระหนักถึงผลประโยชน์เพื่อประโยชน์สูงสุด ควรช่วยเหลือและให้ความรู้และความเข้าใจ กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ชัดเจน

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, คุณภาพการให้บริการ, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the quality of services provided by Bang Sai Public Health and Environment Division in sub-district municipality; 2) to study guidelines for improving the quality of services of the Public Health and Environment Division in Bang Sai sub-district municipality. There were 2 steps in this research. The first step

was to study the quality of service for division of public health and environment in Bang Sai sub-district municipality. The sample were 385 external customers in Bang Sai sub-district municipality, Bang Sai district, Phranakhon Si Ayutthaya province, with stratified random sampling. The instrument was a questionnaire. The reliability was 0.90. The statistics were analyzed by mean, standard deviation, one-way ANOVA, and LSD test. The second step was to study the guidelines on the development for quality of service for division of public health and environment in Bang Sai sub-district municipality, Bang Sai district, Phranakhon Si Ayutthaya province. The sample were 11 key informants including, deputy mayor of Bang Sai sub-district municipality, director in division of public health and environment in Bang Sai sub-district municipality, director in Tambon health promoting hospital, headman, and village headman, with purposive sampling. The instrument used for the study was an interview form. The content analysis was conducted.

The results of the research found as follows: 1) The quality of service for division of public health and environment in Bang Sai sub-district municipality, Bang Sai district, Phranakhon Si Ayutthaya province in overall, it is at the highest level. The aspect with the highest average value was reliability. and the side with the lowest average is in terms of confidence 2) The guidelines for improving the quality of services of the Public Health and Environment Division of Tambon Municipality Bon Bang Sai, Bang Sai District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, including the service should be provided for the specified period of time. The service channels should be more and rapid. Should be ready to provide the service, there should be

attentiveness and enthusiasm. The service should be provided by the useful knowledge and information. It should be realized by the highest benefits and the explicit legal rules and regulations.

Keywords: Guidelines for Developing, Quality of Service, Division of Public Health and Environment

บทนำ

ในปัจจุบันภาครัฐและประชาชนมีความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มมากขึ้นประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปแสดงความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้เกิดความต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พบว่า ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการหรือตัดสินใจใช้บริการใด ๆ จะมีคุณภาพหรือไม่นั้นต้องพิจารณาว่าเป็นการบริการที่ผู้รับบริการได้รับในระดับที่เทียบเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญหรือคาดหวังจากการบริการนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งคุณภาพของการบริการนั้น ไม่สามารถกำหนดลงไปอย่างเฉพาะเจาะจงได้ แต่การวางแผนเตรียมพร้อมสำหรับการบริการไว้ล่วงหน้าย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพดีได้ ดังนั้น การบริการใด ๆ ก็ตามจะต้องเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ จึงกล่าวได้ว่าการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานที่แท้จริงในการตัดสินใจว่าคุณภาพการบริการ เทศบาลตำบล คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและ

มีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 5,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบลเขต เทศบาลตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบลเองขณะเดียวกันความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น รูปแบบเทศบาลตำบล คือ ช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนให้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ และหากท้องถิ่นมีความมั่นคง แข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อการบริหาร และนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกฝนให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกด้วย (สุทิน นพเกตุ, 2562)

เทศบาลตำบลบางไทร แบ่งโครงสร้างส่วนราชการออกเป็น 8 ส่วนราชการ คือ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กองสวัสดิการสังคม กองการประปา หน่วยตรวจสอบภายใน โดยแต่ละกองจะมีรูปแบบโครงสร้างและการบริหารแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ ภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ถือเป็นกองสำคัญหนึ่งในเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขอนามัย ป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม งานการให้บริการสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองการแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข ในการปฏิบัติงานและการบริการยังมีขั้นตอนมากมีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย ทำให้เกิดปัญหาในบางขั้นตอนมีความล่าช้า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชนยังไม่ทันสมัยต้องการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการที่สะดวกมีความรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้นด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะพนักงานเทศบาลตำบลบางไทรของเทศบาลตำบลบางไทร จึงสนใจที่จะศึกษา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อที่จะนำผล ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือนำเสนอเป็นนโยบายในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเห็นความสำคัญของคุณภาพ การให้บริการว่าเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับ ประชาชนและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชนในท้องถิ่น และ ร่วมพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

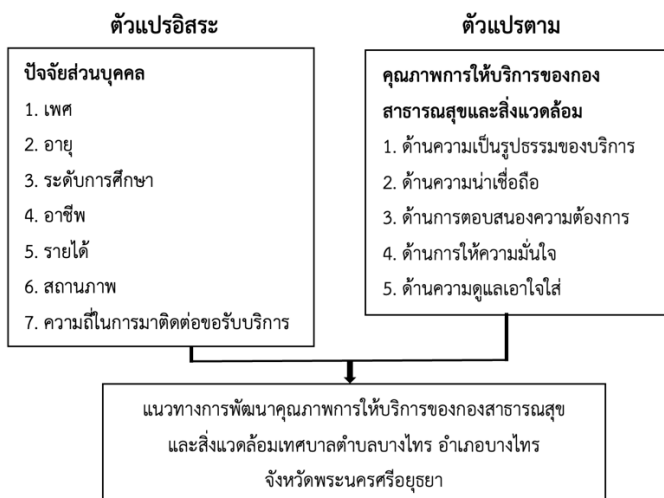
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบล บางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ และความถี่ในการมาติดต่อ ขอรับบริการ ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพ

การให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีทั้งหมด 28 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,153 คน (งานทะเบียนเทศบาลตำบลบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2565) ประชากรที่มาใช้บริการ

และที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้หลักการคำนวณของ Yamane (1967: 729) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ได้แก่ รองนายกเทศมนตรีตำบลบางไทร จำนวน 1 คน, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลบางไทร จำนวน 1 คน, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 คน, กำนัน จำนวน 2 คน, และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บั๊จจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ความถี่ในการมาติดต่อขอรับบริการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทรอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ 4) ด้านความมั่นใจได้ 5) ด้านความดูแลเอาใจใส่ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบอาจารย์ที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน

3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา โดยหาค่าความสอดคล้องของ
วัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของ
แบบสอบถามตามวิธีของโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (Rowinelli & Hambleton, 1977
อ้างถึงใน พิศิษฐ ตัณฑวนิช และพนา จินดาศรี, 2561: 4) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว
ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึง
กับประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่า
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
(Cronbach, 1990: 204) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.979

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม
ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำนวน 385 ชุด
2. เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ
กลุ่มเป้าหมาย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัยในการประเมินค่าด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา
ประกอบด้วย การแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ทั้งในภาพรวม
เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การแจกแจง
ความถี่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที
(T-test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
และการทดสอบแอลเอสดี (LSD)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$ และ S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร	ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.28	0.67	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.35	0.61	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.22	0.69	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.18	0.73	มาก
ด้านความดูแลเอาใจใส่	4.25	0.71	มากที่สุด
รวม	4.28	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.61) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.67) ด้านความดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.25$,

S.D. = 0.71) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = 0.73)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และความถี่ในการมาติดต่อขอรับบริการ ที่ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปัจจัยส่วนบุคคล

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน	สถานภาพ	ความถี่ในการมา
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.054	.000	.000	.015	.000	.000	.216
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.001	.000	.000	.002	.000	.007	.037
3. ด้านการตอบสนอง	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.043	.000	.000	.034	.000	.000	.026
5. ด้านความดูแลเอาใจใส่	.000	.000	.000	.023	.000	.000	.001
ภาพรวม	.054	.000	.000	.004	.000	.000	.013

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 2 พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และความถี่ในการมาติดต่อขอรับบริการ ที่ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ได้แก่ รองนายกเทศมนตรี ตำบลบางไทร จำนวน 1 คน, ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลบางไทร จำนวน 1 คน, ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 คน, กำนัน 2 คน, และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 11 คน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรให้บริการไปตามระยะเวลาที่กำหนด ควรมีแผ่นป้ายขึ้นตอนหรือขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนเพียงพอ ควรมีการให้ ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเฟซบุ๊ก ไลน์ (Line) ที่ให้ข้อมูลถูกต้องเพียงพอ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ และควรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจให้บริการที่ชัดเจนสุภาพยิ้มแย้ม

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการให้รวดเร็ว ควรส่งเสริม วิธีการให้ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงความต้องการ ควรลดขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการตามระเบียบสามารถยืดหยุ่น ได้ตามระเบียบ และควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ ควรมีความพร้อมในการบริการอยู่ ควรมี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ควรให้บริการรวดเร็วภายในเวลาตามที่กำหนด และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ

4. ด้านการให้ความมั่นใจ ควรให้ความรู้ความเข้าใจพร้อมทั้งให้บริการตรงตาม ความต้องการควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในแต่ละอย่างเท่าเทียมกันและควรมีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

5. ด้านความดูแลเอาใจใส่ ควรตระหนักถึงผลประโยชน์เพื่อประโยชน์สูงสุด ควรช่วยเหลือและให้ความรู้ และความเข้าใจกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ชัดเจน ควรให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ควรอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ และมีแผนป้ายประกาศติดหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนเป็นอย่างดี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ, ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และเมื่อจำแนก

ตามรายชื่อ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม การให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย นริรัตน์ วงศ์วิทยานันท์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองปางมะค่า อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัญหาการพัฒนาคุณภาพให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองปางมะค่ามี 5 ด้าน ซึ่ง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองของ ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ตามลำดับ และด้านที่ปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย คณิศร แก้วคำ, กนกวรรณ แสนเมือง

และชัชวาล แสงทองล้วน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ พร้อมทั้งให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามที่ท่านต้องการทราบอย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบสอดคล้องกับงานวิจัย สงกรานต์ กาญจนดิษฐ์, โสภา มุขมณเฑียร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า มีระดับคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกประเด็นเป็นรายพบว่ามีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านรูปลักษณ์ เมื่อทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปีนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ จังหวัดชุมพร

1.5 ด้านความดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและ

สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัย สงกรานต์ กาญจนดิษฐ์, โสภา มุขมณเฑียร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า มีระดับคุณภาพในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกประเด็นเป็นรายพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านรูปลักษณ์ เมื่อทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปี ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ จังหวัดชุมพร

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย นริรัตน์ วงศ์วิทยานันท์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองปทุมมา อำเภอลำปาง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า 1) จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน 2) เทศบาลตำบลปทุมมาจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาดไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ 3) ขาดการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถ

ยึดหยุ่นได้ตามระเบียบ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม การให้บริการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัย ศิริวรรณ จุลแก้ว, ไชยรินทร์ สุดสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญวงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่าย รวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

2.3. ด้านการตอบสนองความต้องการ ควรมีความพร้อมในการบริการ อยู่เสมอควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ควรให้บริการรวดเร็วภายในเวลาตามที่กำหนด และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม สอดคล้องกับงานวิจัย คณิศร แก้วคำ, กนกวรรณ แสนเมือง และชัชวาล แสงทองล้วน (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางท้อ จังหวัดราชบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมได้กำหนดเป็นภารกิจของเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องดำเนินการ

2.4. ด้านการให้ความมั่นใจ ควรให้ความรู้ความเข้าใจพร้อมทั้งให้บริการตรงตามความต้องการ ควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละอย่างเท่าเทียมกัน และควรมีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ สอดคล้องกับงานวิจัย สงกรานต์ กาญจนดิษฐ์ และโสภา มุขมณฑียร (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ จังหวัดชุมพร พบว่า มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก ด้านการให้ความมั่นใจ มีการแนะนำด้วยความสุภาพและเป็นอย่างดี พนักงานเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญการในงานนั้น ๆ

2.5 ด้านความดูแลเอาใจใส่ ควรตระหนักถึงผลประโยชน์เพื่อประโยชน์สูงสุด ควรช่วยเหลือและให้ความรู้และความเข้าใจ กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ชัดเจน ควรปรับปรุงการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนควรอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย นริรัตน์ วงศ์วิทยานันท์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองปางมะค่า อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่พอใจและไม่ยอมรับคำตำหนิตามด้วยท่าทีที่เต็มใจ เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนการพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรบกวนผู้รับบริการไม่รู้เรื่องจัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่าย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีปรับปรุงการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ และมีแผ่นป้ายประกาศติดหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนเป็นอย่างดี
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรมีปรับปรุงการให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ ควรปรับปรุงขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ ควรมีการปรับปรุงความพร้อมในการบริการ อยู่เสมอ ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ควรให้บริการรวดเร็วภายในเวลาตามที่ กำหนด และควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ

4. ด้านการให้ความมั่นใจ ควรปรับปรุงการให้ความรู้ความเข้าใจพร้อมทั้ง ให้บริการตรงตามความต้องการควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ควรเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการในแต่ละอย่างเท่าเทียมกัน

5. ด้านความดูแลเอาใจใส่ ควรตระหนักถึงผลประโยชน์เพื่อประโยชน์สูงสุด ควรช่วยเหลือและให้ความรู้และความเข้าใจ กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ชัดเจน ควรปรับปรุงการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ควรอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมเทศบาลหรือหน่วยงานอื่น

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุง ส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการจัดทำแผนการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คณิตสร แก้วคำ, กนกวรรณ แสนเมือง และชัชวาล แสงทองล้วน. (2562). คุณภาพ

การให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี.

วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 1(1), 25-36.

เทศบาลตำบลบางไทร. (2565). แผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ.2566 – 2570 เทศบาล

ตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. เทศบาลตำบล

บางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

- นริรัตน์ วงศ์วิทยานันท์. (2560). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองปางมะค่า อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร* [วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วรินิส คิ้วโธสง (2562). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลเมืองพล อำเภอลพ จังหวัดขอนแก่น* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุดสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 6(2), 61-68.
- สงกรานต์ กาญจนดิษฐ์ และโสภา มุขมณเฑียร. (2565). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น*, 9(1), 102-111.
- สุทิน นพเกตุ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอดงสิงห์ จังหวัดชัยนาท. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 4(1), 149-158.
- สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(4), 85-97.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. Harper and Row.

Authors

Mr. Pornmanat Ennoi

Master student in Public Administration

Faculty of Humanities and Social Sciences

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

Phatuchai Sub-district, Phra Nakhon Si Ayutthaya District,

Phra Nakhon Si Ayutthaya Province 13000

Tel: 09-5508-1023 Email: 76477088@aru.ac.th

Assistant Professor Dr. Nalaumon Anusonphat

Program in Public Administration

Faculty of Humanities and Social Sciences

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

Phatuchai Sub-district, Phra Nakhon Si Ayutthaya District,

Phra Nakhon Si Ayutthaya Province 13000

Tel: 06-1464-4544 Email: analaumon@aru.ac.th