



ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของ
เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

STUDY OF OPERATING GUIDELINES FOR ONE STOP SERVICE CENTER IN
SUPHANBURI MUNICIPALITY

อรรณพ นพอุดมพันธุ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2567

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของ
เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

STUDY OF OPERATING GUIDELINES FOR ONE STOP SERVICE CENTER IN
SUPHANBURI MUNICIPALITY



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
(Public Policy and Management)
Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2024

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์
เรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาล
เมืองสุพรรณบุรี
ของ
อรรถพล นพอุดมพันธุ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก	 ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชาญาณ นักพูน)	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม)
	 กรรมการ
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี
ผู้วิจัย	อรรถพล นพอุดมพันธุ์
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2567
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีชญานันท์ นักพ่อน

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประกอบด้วย 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ดำเนินการโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ โดยจำแนกตามประเภทบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีเห็นว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากเช่นกันสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีอย่างชัดเจน ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ อาชีพและรายได้ ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ในขณะที่ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษากลับส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นถึงความรู้และความคาดหวังต่อการบริการของประชาชนที่แตกต่างกัน ซึ่งควรมีการศึกษาเพื่อทดสอบประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมในการศึกษาต่อไป

คำสำคัญ : ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service), คุณภาพการให้บริการ

Title	STUDY OF OPERATING GUIDELINES FOR ONE STOP SERVICE CENTER IN SUPHANBURI MUNICIPALITY
Author	ATAPON NOPUDOMPAN
Degree	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
Academic Year	2024
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Preechaya Nakfon

This research aims to achieve two objectives: to examine the level of public opinion regarding the service quality of the One Stop Service Center of Suphan Buri Municipality, and to study the factors influencing public opinion on its service quality. This quantitative research was conducted using a survey method to collect public opinions about the service quality of the One Stop Service Center, across five aspects: service process and procedure, service staff, facilities, service channels, and equitable service delivery. Additionally, it compared opinions on service quality categorized by demographic factors such as gender, age, education level, occupation, and income. The findings revealed that the overall service quality was perceived to be at a high level. All specific aspects were also rated highly, reflecting clear satisfaction among those who utilized the One Stop Service Center. Demographic factors such as gender, age, occupation, and income were found not to influence public opinion on service quality. However, education level was identified as a factor affecting public opinion of the One Stop Service Center, which may indicate differing levels of knowledge and expectations toward services. This suggests that further studies should be conducted to explore this issue in more depth.

Keyword : One Stop Service Center, service quality

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จด้วยดีจากความกรุณาช่วยเหลือโดยคณาจารย์ประจำภาควิชา รัฐศาสตร์และคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำกับผู้วิจัย และที่สำคัญคืออาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ปรีชญา นักพ่อน ที่คอยชี้แนะแนวทางและให้คำปรึกษาทางวิชาการผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ซึ่งไม่สามารถเปิดเผยชื่อและตำแหน่งมา ณ ที่นี้ได้ ที่สละเวลามาให้ข้อมูลของงานวิจัย เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ สมบูรณ์และสำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ ส่งเสริมและสนับสนุนแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมทั้ง เพื่อร่วมรุ่นทุกท่าน ผู้ซึ่งคอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่กันและกัน จนงานวิจัยประสบผลสำเร็จ

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และประสบประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยตั้งใจที่จะนำส่วนดีที่ได้มานี้มอบให้แก่คณาจารย์ทุกท่าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานวิจัยและส่งเสริมการพัฒนาในองค์กร สุดท้ายผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณและความกตัญญูต่อบิดามารดาและผู้ที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ต่อทั้งนำเสนอความยินดีในการรับฟังคำแนะนำจากทุกท่าน ที่จะช่วยให้งานวิจัยนี้สร้างคุณค่าและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญรุ่งเรืองและพัฒนาการของประเทศไทยในอนาคต

อรรณพล นพอุดมพันธุ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	7
2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)	7
2.2 แนวคิดการให้บริการประชาชน	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	13
2.4 แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของระบบราชการไทย.....	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	24

บทที่ 3 ระเบียบวิจัย	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
บทที่ 4 ผลการสำรวจข้อมูล.....	31
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	31
4.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี.....	35
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	41
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	50
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	50
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	53
5.3 ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	55
ประวัติผู้เขียน.....	58

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ	31
ตาราง 2 พื้นที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตาราง 3 การรับรู้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมือง สุพรรณบุรี	33
ตาราง 4 จำนวนของประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี	34
ตาราง 5 ความถี่ในการมารับบริการของบริการ One Stop Service ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี	35
ตาราง 6 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ	36
ตาราง 7 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ	37
ตาราง 8 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนอง	38
ตาราง 9 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการสร้างความมั่นใจ	39
ตาราง 10 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่	40
ตาราง 11 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ภาพรวม	41
ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ (n=400)	41

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ (n=400)	42
ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมือง สุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ.....	43
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา (n=400)	43
ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมือง สุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
ตาราง 17 ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีกับระดับการศึกษา (n=400) ..	44
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ (n=400)	45
ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมือง สุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ	46
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้ (n=400)	46
ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมือง สุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้	47

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามความถี่
ในการมาใช้บริการ (n=400) 48

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมือง
สุพรรณบุรี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ 48

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามประเภท
ของการบริการ (n=395) 49



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	24
--------------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนนับเป็นบทบาทที่สำคัญของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีภารกิจหลักในการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ โดยการให้บริการประชาชนของแต่ละหน่วยงานจะอยู่ภายใต้ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี ในปี พ.ศ.2546 ซึ่งกำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งนี้ แนวปฏิบัติที่สำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานราชการหนึ่งที่มีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลง โดยมีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานลง เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยเป็นการมุ่งเน้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล และเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือของประชาชน

ดังปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.2556-2561) ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์การบริหารงานภาครัฐไว้ 7 ยุทธศาสตร์ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561, 2558) ได้แก่

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellent)
2. การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ (High Performance Organization)
3. การปรับปรุงการใช้สินทรัพย์ของภาครัฐเพื่อผลประโยชน์สูงสุด (Public Value)
4. การวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการ (Integration)
5. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน (Collaboration)
6. การสร้างโปร่งใสและความรับผิดชอบในกระบวนการบริหาร(Integrity)
7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (Readiness for ASEAN 2558)

นอกจากนี้ ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.2564-2565) ยังคงมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาแบบต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ (แผน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561, 2564) ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทภารกิจโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง และยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.2566-2570) ซึ่งกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2566-2570, 2566) ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับบริการภาครัฐโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ยุทธศาสตร์ที่ 2 ลดบทบาทภาครัฐและเปิดการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนอื่น และยุทธศาสตร์ที่ 3 ขับเคลื่อนผลิตภาพภาครัฐด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การให้บริการประชาชนนับเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งเน้นการให้บริการเบ็ดเสร็จ เพื่อให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อประชาชน

อีกทั้งแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) กิจกรรมปฏิรูปที่ 4 การสร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการขับเคลื่อน จังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง (High Performance Province : HPP) ประเด็นการนำระบบการให้บริการประชาชน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มาให้บริการประชาชนในพื้นที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด/อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็น ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) หมวดที่ 13 ประเทศไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน ซึ่งหมวดหมายดังกล่าวสอดคล้องกับหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการการบริหารราชการแผ่นดิน วุฒิสภา รวมทั้ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 32 กำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกัน หรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ...” ดังนั้น คณะกรรมการการบริหารราชการแผ่นดิน วุฒิสภา จึงได้มีการประชุมหารือและวางแผนการขับเคลื่อนให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นร่วม ดำเนินการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สำนักงาน

คณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเล็งเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใกล้ชิดกับ ประชาชนมากกว่าจังหวัด/อำเภอ จึงควรส่งเสริม ต่อยอด และพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นร่วมดำเนินการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึง การรับบริการของ ภาครัฐในศูนย์บริการใกล้บ้านที่ครอบคลุมทุกพื้นที่

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือศูนย์บริการร่วม (One Stop Service : OSS) ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ศูนย์บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้น โดยนำงานบริการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการอื่น มาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่อง ขอรับบริการที่เกี่ยวข้องได้ที่ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบ เบ็ดเสร็จแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ คอยให้บริการแก่ผู้รับบริการในเรื่องต่างๆ ซึ่งการให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา รับเรื่องจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง นำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป ติดตามความคืบหน้าของการ ดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยการดำเนินการในส่วนของการอนุมัติ อนุญาต ยังเป็น หน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี นับเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลักของจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีจำนวนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีความ เจริญก้าวหน้า ขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีประชากรแฝงเข้ามาประกอบอาชีพมากมาย ในขณะที่สิ่ง อำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคมีจำนวนเท่าเดิม ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปส่วนหนึ่ง แล้วแต่ยังคงต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวของเขตเมือง ภารกิจในการ ให้บริการประชาชนในมิติต่างๆ จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ประกอบกับการดำเนินการ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0812/ว 8963 ลงวันที่ 25 กันยายน 2566 เรื่อง แนวทางการดำเนินงานสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) โดยกำหนดแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนแก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งนี้ ในการดำเนินงาน ในระยะแรกของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ยังอยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อให้สามารถ ให้บริการแก่ประชาชนได้ตามที่คาดหวัง การศึกษาคุณภาพของการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ซึ่ง สะท้อนจากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผลการศึกษาสู่การเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี รวมทั้งเป็นข้อเสนอในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ให้บริการต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1. ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่า การให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด
2. อะไรคือปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จังหวัดสุพรรณบุรี

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จังหวัดสุพรรณบุรี

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มาใช้บริการในประเภทของการบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี 5 ด้าน คือ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ รวมถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของการบริการ และความถี่ในการมารับบริการ

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และระดับการวัด ดังนี้

1. ตัวแปรต้น หรือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งประเภทของการบริการ และความถี่ในการมารับบริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ที่มาใช้บริการ จำนวน 23,330 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการศึกษาและเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บข้อมูลระหว่างเดือน มิถุนายน 2567 ถึง กรกฎาคม 2567

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำการบริการกับประชาชนที่มีทั้งหมดมารวมไว้อยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่สามารถส่งงานต่อให้กันได้ในทันที หรือสามารถให้บริการทั้งหมดได้เบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ด้านความสะอาด ความรวดเร็ว ระบบการให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ของบุคลากร การสร้างความมั่นใจ และความเสมอภาคในการให้บริการ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการศึกษาวิจัยนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการของจังหวัดสุพรรณบุรี ต่อไปในอนาคต
2. เป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงกระบวนการ และคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service ที่เป็นเลิศ



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

นักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ในปัจจุบันได้มีการยอมรับใน กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการบริหารภาครัฐในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารภาครัฐมีความทันสมัย โดยแนวคิดการในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ถูกมองเป็นปรัชญาการบริหารที่รัฐบาลนำมาใช้ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความทันสมัยและคุ้มค่าในการให้บริการ ลักษณะพิเศษของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะมีความแตกต่างไปจากตัวแบบของการบริหารราชการแผ่นดินในลักษณะประเพณีนิยมอย่างมากพอสมควร ซึ่งก่อให้เกิดการปรับกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) และการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน (Practices)

ตลอดจนช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศต่างๆ ให้ความสำคัญในการปรับปรุงระบบการบริหารงานภาครัฐตามแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) โดยเน้นการปรับภาคราชการให้มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูง สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิรูประบบราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ทุ่มเทในการพลิกโฉมและพัฒนากระบวนการ เพื่อให้ระบบราชการยุคใหม่เป็นระบบราชการที่มีลักษณะสำคัญคือ รัฐควรมี (สมเกียรติ ศรีลัมพ์, 2547 : 14-15 อ้างถึงใน เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล (2547, หน้า 10-11) ดังนี้

1. รัฐพึงมีบทบาทหน้าที่เฉพาะที่จำเป็นต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม มีบทบาทมากขึ้น
2. การบริหารจัดการภายในหน่วยงานราชการ ควรมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด
3. การจัดองค์การ ควรมีความกะทัดรัด คล่องตัว และยืดหยุ่น ปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว
4. ลักษณะของการทำงาน ควรมีความทันสมัย มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
5. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรมีความสมรรถนะสูงในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง
6. ข้าราชการ ควรยึดมั่นการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมายที่สำคัญ
7. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจรับราชการเป็นอาชีพ

นอกจากนี้ การปฏิรูประบบราชการจึงเกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการลดขนาดของระบบราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่า การกระจายอำนาจ การสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาด และเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ ซึ่งมีผลทำให้ระบบราชการเกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งทัศนคติ และค่านิยมดั้งเดิมของข้าราชการขนานใหญ่ เพื่อให้ระบบราชการสามารถยืนหยัดได้อย่างมั่นคง มีประสิทธิภาพสูง และมีศักยภาพเพียงพอที่จะแข่งขันกับประชาคมระหว่างประเทศได้อย่างมีเกียรติภูมิและมีศักดิ์ศรีท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า ระบบราชการที่ประชาชนต้องการเห็นคือ ระบบราชการที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ดังนั้น ระบบราชการควรจะทำเฉพาะเรื่องที่ต้องจำเป็นต้องทำเท่านั้น กล่าวคือ เป็นภาระหน้าที่หลักของหน่วยงานตนเอง ภารกิจ หน้าที่ และกระบวนการการทำงานต้องกระชับ เข้าใจง่าย ชัดเจน ถูกต้อง ประหยัด คุ่มค่า คงเส้นคงวา เชื่อถือได้ มีข้อมูลที่ดี ถูกต้องทันการณ์ มีการวิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทำงานเชิงรุก และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการทำงานให้สอดคล้องกับยุคสังคมข้อมูลข่าวสาร

สำหรับประเทศไทย นักคิด นักวิชาการ ได้ร่วมกันเปิดเวทีความคิด แลกเปลี่ยนและตีความเข้มแข็งระดับหนึ่ง ภายใต้กระแสธรรมรัฐแห่งชาติในช่วงปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา ในแผนพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประชาธิปไตย ได้อาศัยหลักคิดดังกล่าวเป็นแนวทางสำคัญในการประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาสังคมไทยให้มีความเข้มแข็งมากกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการเน้นสิทธิเสรีภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาประสิทธิภาพของรัฐ และระบบราชการให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และหากพิจารณาประกอบกับโครงสร้างของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันที่มีสาระสำคัญ คือการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยเพิ่มขึ้น ตลอดจนปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทางรัฐบาลได้ให้สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยให้คำปรึกษาในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) เพื่อเป็นส่วนช่วยให้ประเทศไทยสามารถฟันฝ่าพ้นวิกฤติทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างรวดเร็ว โดยสำนักงาน ก.พ. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาเป็นวาระแห่งชาติ สำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ และออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 โดยกำหนดให้หน่วยงานรัฐทุกแห่งกำหนดแผนโครงการเพื่อปรับปรุงงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ และให้สำนักงาน ก.พ. รวบรวมและประเมินผลเพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ New Public Management ถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลก แนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่จะทำให้รัฐพึงทำเฉพาะบทบาทที่ตนทำได้ดีเท่านั้น คำนึงถึงความต้องการของประชาชน เพิ่มอิสระในการบริหารงาน มุ่งผลงานเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งมีระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากรและเทคโนโลยี ตลอดจนเป็นแนวคิดเรื่องการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐเอง และระหว่างหน่วยงานของรัฐและเอกชน ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539) โดยการปรับเปลี่ยนและสร้างใหม่ในการบริหารราชการ (Reinventing Government) เป็นแนวคิดเพื่อเสนอแนะให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารรูปแบบการทำงานแบบเอกชน เป็นแนวคิดหลักการทำงานให้ดีขึ้น ใช้เงินให้น้อยลง มีความเป็นธุรกิจมากขึ้น หรือเป็นวิธีการทำธุรกิจมาใช้ในราชการนั่นเอง โดย Osborne และ Gaebler (1992) กล่าวถึงหลักการนี้คือการกลับไปคิดทบทวนกับบทบาทของรัฐบาลเสียใหม่ โดยให้รัฐบาลทำหน้าที่สนับสนุนมากกว่าลงมือปฏิบัติเอง หรือเป็นรัฐบาลถือหางเสียมากกว่าพายเรือ (Steering Rather Than Rowing) ต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้ามากกว่ากฎระเบียบ มีลักษณะเหมือนผู้ประกอบการในภาคธุรกิจ คือรู้จักแสวงหาทรัพยากรทางการบริหารในด้านอื่น ๆ

มาใช้ นอกเหนือจากงบประมาณแผ่นดิน เน้นที่กลไกตลาดมากกว่าการแทรกแซงโดยระบบราชการหรือผูกขาดโดยภาครัฐ เน้นการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยใช้การวัดความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นเกณฑ์ในการจัดการและอนุมัติงบประมาณ โครงสร้างภาครัฐต้องมีลักษณะแบบราบ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม มีการกระจายอำนาจให้หน่วยงานระดับล่างสามารถตัดสินใจดำเนินการได้เองและส่งเสริมให้ชุมชนมีอำนาจตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ด้วยตนเอง มากกว่าที่จะเป็นผู้ขอรับสินค้าและบริการจากทางราชการแต่เพียงฝ่ายเดียว

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2542:4-7) เห็นว่าเป็นลักษณะการปรับเปลี่ยนและสร้างใหม่ที่ได้อิทธิพลจากแนวความคิดจากการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) โดยจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานที่ชัดเจน รวมทั้งยังกระจายอำนาจและให้ความสำคัญอิสระและยืดหยุ่นคล่องตัวทางกาบริหารจัดการแทนการควบคุมรูปแบบของการปรับเปลี่ยนและสร้างใหม่ ต้องมีการวิเคราะห์และจัดการวางกลยุทธ์ขององค์การ (Strategic Framework) มีการออกแบบใหม่ทั้งในด้านระบบการบริหาร กระบวนการ โครงสร้าง องค์การ บุคลากร วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีที่เป็นปัจจัยสนับสนุน ทั้งนี้ต้องมีการประเมินผลเชิงกลยุทธ์ เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินการอย่างเป็นระเบียบ

การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรนำเข้า (Inputs) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้ผลลัพธ์ออกมาถูกต้อง เป็นธรรม และสุจริต โดยหันมาเน้นถึงสัมฤทธิ์ผลและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นการบริหารจัดการตามกระบวนทัศน์ใหม่ของการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ โดยมีเป้าหมายหลักที่สำคัญคือ

1. การนำบริการที่ดีและมีคุณภาพสูงมาสู่ประชาชน
2. การสร้างระบบงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานสากล
3. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
4. ความสามารถในการรับมือต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมีลักษณะยืดหยุ่นและปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลง
5. องค์กรได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน

เป้าหมายสูงสุดของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ คือการยกระดับคุณภาพชีวิตของไทย ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข สังคมมีเสถียรภาพ ชาติไทยมีเกียรติภูมิ ได้รับความเชื่อถือและมีความสามารถในการแข่งขันระดับโลก

ทั้งนี้ ลักษณะของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่สำคัญคือ การมีเป้าประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริการประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน กำหนดภารกิจของหน่วยงานให้ชัดเจน โดยให้ภาครัฐทำเฉพาะที่จำเป็น และเน้นการแข่งขันในการบริการ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีอิสระและยืดหยุ่นในการจัดการ แต่เน้นวัดผลสัมฤทธิ์ผลของงานเป็นสำคัญ อีกทั้งจำเป็นต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยใช้แผนยุทธศาสตร์และแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือหลักในการจัดการ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องมีระบบสนับสนุนและกลไกในการบริหารจัดการที่ดี เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

อาจกล่าวได้ว่า ระบบราชการที่ดี พึ่งต้องเป็นระบบที่สร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและประเทศชาติ และเป็นที่พึ่งของประชาชน ทันสมัยและทันต่อบริบทแวดล้อมของสังคม โดยมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งความเป็นเลิศ และเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน โดยการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีจึงต้องเป็นการบริหารจัดการในลักษณะองค์รวม (Holistic) มุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชนอย่างแท้จริง โดยยึดระเบียบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นหลักสำคัญในการบริหารงาน อีกทั้ง หน่วยงานภาครัฐที่ดีจะต้องมีการกิจและเป้าประสงค์ของการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานเพียงตามกฎระเบียบและมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน วัดได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความชัดเจนในเป้าประสงค์ของหน่วยงานและภารกิจของตนที่ปฏิบัติและจัดสรรงบประมาณ โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจสู่ระดับปฏิบัติ มีระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงาน บุคลากรมีขวัญกำลังใจและวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งความเป็นเลิศ และมีผลงานเป็นที่ยอมรับและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ลักษณะของระบบราชการที่มุ่งเน้นการจัดการแนวใหม่ดังกล่าว จึงเป็นแนวทางที่มุ่งสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยยึดประชาชนเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงแนวทางการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ในฐานะที่เป็นองค์กรหลักที่เป็นที่พึ่งพาแก่ประชาชนและสังคมได้อย่างแท้จริง

2.2 แนวคิดการให้บริการประชาชน

การปรับปรุงการให้บริการ นับเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานราชการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังที่กล่าวข้างต้น โดยภาครัฐจึงจำเป็นต้องหันมาคำนึงถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาของ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดเงื่อนไขการขอรับบริการต้องเอื้อต่อผู้มารับบริการ คือ การกำหนดคุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการต้องเป็นไปตามความสามารถที่ประชาชนพึงกระทำหรือจัดเตรียมได้ เนื่องจากหากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องยุ่งยาก มักจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกท้อใจแต่เริ่มต้น และอาจไม่เข้ามาใช้บริการตามที่จำเป็น ดังนั้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นเกี่ยวข้องเพื่อเป็นการเพิ่มภาระให้แก่ผู้มารับบริการเกินความจำเป็น

2. การออกแบบแบบฟอร์มในการขอรับบริการควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

3. การกำหนดขั้นตอนการบริการ ควรกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ทำการติดต่อเพียงคนเดียว หรือเป็นการบริการจุดเดียว หากจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่มากกว่า 1 คน ควรกำหนดขั้นตอนให้ผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ ต้องคำนึงถึงประชาชนที่มาติดต่อ โดยออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และสามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อครั้งเดียว เพื่อไม่สร้างภาระทั้งค่าใช้จ่ายและระยะเวลาของผู้มาขอรับบริการ

5. การเปิดโอกาสหรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน โดยหากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่เรียกร้องได้ ควรมีทางเลือกอื่นให้ผู้มาติดต่อนั้น หรือมีช่องทางให้สะท้อนปัญหาและความคิดเห็น โดยมีแนวทางการจัดการปัญหาหรือรับเรื่องร้องเรียนมาดำเนินการที่ชัดเจน

นอกจากนี้ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน เนื่องจาก ผู้ให้บริการจะเป็นบุคลากรที่ได้พบปะกับประชาชนผู้มาขอรับบริการโดยตรง การสร้างความประทับใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งสำคัญ จึงควรมีการเตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้มาให้บริการ ทั้งด้านบุคลิกภาพและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่บริการ โดยควรแต่งกายให้ดูเรียบร้อยสะอาดตา การแต่งหน้า แต่งเล็บ

ทำผม ไม่ควรทำที่สุดขาด รวมทั้งการพูดจาทบคำถาม ควรเป็นไปด้วยรอยยิ้ม และแสดงความ
จริงใจในการให้บริการ มีความพร้อมในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และตอบคำถามผู้มาขอรับบริการ
ด้วยความเต็มใจ

นอกจากนี้ยังพบว่า (ธงชัย สันติวงษ์, 2539) ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 51-53) ได้เสนอ
แนวคิดวิธีการปรับปรุงการให้บริการของรัฐว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการให้มี
กระบวนการขั้นตอนที่สามารถแก้ไขปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นไปได้มาก
ที่สุด ดังนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ โดย
เตรียมความพร้อมบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว เพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น
2. การลดต้นทุน โดยอาจทำได้ทั้งการปรับปรุงการทำงาน โดยเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มี
ราคาถูกมาใช้ หรือการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำงานมากขึ้น
3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า โดยการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลให้ผู้มาติดต่อ เพื่อให้เกิด
ความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เช่น การบริการส่ง
เอกสารไปยังที่อยู่อาศัย หรือการให้บริการหลายอย่างในจุดบริการเดียว
4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำอย่างรวดเร็ว เพื่อช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำ
กิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวก ง่าย และฉับไว

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า แนวคิดการให้บริการประชาชนข้างต้น มุ่งเน้นการปรับตัวของหน่วย
บริการ โดยมุ่งให้ความสำคัญกับความต้องการและเงื่อนไขในการมารับบริการของประชาชน
เพื่อให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงแนวทางในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน
โดยมุ่งเน้นการสร้างความสะดวก รวดเร็ว และการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้
อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวทางการให้บริการแบบจุดบริการเดียว (On Stop Service) ซึ่ง
เป็นลักษณะสำคัญที่จะเอื้อต่อการให้บริการประชาชนในยุคปัจจุบัน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการหลายคนได้ให้นิยามของความหมายของคุณภาพบริการ ซึ่งมีความหมาย
ที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) บอกไว้ว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง บริการที่ดี
เลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือดีเกินความต้องการของผู้รับบริการ จึงทำให้
ผู้รับบริการเกิดความพอใจ โดยคำว่าบริการที่ตรงความต้องการ และดีเลิศ หมายถึง สิ่งที่มี

รับบริการคาดหวังไว้ในการมารับบริการว่าจะได้รับการตอบสนองที่ดี แล้วในส่วนบริการที่ดีเกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ผู้มารับบริการหวังว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือต้องการอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่พิเศษ น่าประทับใจ และคุ้มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ้มค่าเงิน

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ว่าทัศนคติที่ผู้รับบริการมีข้อมูลหรือความคิดเห็นจากความคาดหวังจากสิ่งที่จะได้รับจากบริการ หากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการให้บริการ และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ดังนั้น คุณภาพของการให้บริการอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความคาดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักเกิดจากการประเมินผลของบริการที่ได้รับในช่วงเวลานั้นๆ เป็นสำคัญ

Parasuraman, Zeithaml, และ Berry (1985, หน้า 42) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ตรง และความประทับใจที่องค์กรสร้างขึ้นจากการให้บริการที่มีมาตรฐานสม่ำเสมอและเสถียร โดยอยู่ในระดับที่ตอบสนองหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ การตัดสินคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อสินค้าหรือบริการ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากเหตุผล ลักษณะการประเมิน ความเชื่อมั่น และทัศนคติของผู้ประเมิน

สิ่งสำคัญที่สุดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ คือ การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการจริง การวัดคุณภาพของการบริการจึงมุ่งเน้นไปที่การประเมินความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในมิติต่าง ๆ ทั้งนี้ ระดับของการบริการที่ได้รับอาจแปรผันตามกระบวนการสื่อสารและการส่งมอบบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องลดช่องว่างและจุดช่องโหว่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้น้อยที่สุด เพื่อสร้างความแตกต่างที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการ

ดังนั้น คุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภค โดยหมายถึงช่องว่างระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง คุณภาพของการบริการจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องการความสำเร็จและความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง โดยทั่วไปคุณภาพการบริการสะท้อนถึงการรับรู้หรือประสบการณ์ของลูกค้าในด้านความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ คุณภาพของการบริการถือว่าไม่ดี และอาจส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ แต่หากบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือสูง

กว่าความคาดหวัง คุณภาพการบริการจะถูกมองว่าดี ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในองค์กรหรือหน่วยงาน รวมถึงส่งเสริมให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการควรมุ่งเน้นที่การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในมิติต่าง ๆ ไม่เพียงช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจ แต่ยังเพิ่มความน่าเชื่อถือและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนสะท้อนถึงคุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานอย่างชัดเจน

การประเมินคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการออกเป็น 10 ประการ โดยใช้วิธีวิจัยแบบการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อศึกษาการตัดสินคุณภาพของผู้บริโภค และเรียกเกณฑ์เหล่านี้ว่า SERVQUAL ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในหลากหลายธุรกิจ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ปรากฏอยู่ให้เห็นในการให้บริการต่าง ๆ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามที่ตกลงหรือสัญญาไว้ได้อย่างถูกต้องและตรงตามความคาดหวัง
3. ความสามารถ (Competence) คือ แนวทางหรือวิธีการที่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการให้บริการ
4. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความสามารถในการจัดการหรือตอบรับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีต่อ
5. การมารยาท (Courtesy) คือ ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ ความให้เกียรติของผู้ให้บริการ
6. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Credibility) คือ ความการให้ความน่าไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ที่ส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์กร
7. ความปลอดภัย (Security) คือ การปราศจากความเสี่ยงต่ออันตรายหรือสิ่งที่อาจก่อให้เกิดความสงสัย
8. การเข้าถึง (Access) คือ ง่ายต่อที่ผู้มารับบริการจะทำการโทรติดต่อ สอบถาม สื่อสาร
9. การสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลที่แท้จริงอย่างจริงใจและต่อเนื่อง
10. ความเข้าใจ (Understanding) คือ การตระหนักและรับรู้ความต้องการของผู้บริโภคอย่างลึกซึ้ง

ในต่อมาภายหลัง Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้มีการนำหลักวิชาสถิติ เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการ ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้ 5 มิติหลัก ได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ ตรงตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้บริโภค
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ ผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที รวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้ใช้บริการ
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการแสดงความสามารถในการ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยการติดต่ออย่างสุภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างความปลอดภัยและความมั่นใจในการใช้บริการ ตลอดจนแสดงถึง ความสุภาพและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การให้บริการด้วยความจริงใจ ใส่ใจ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง พร้อมทั้งแสดงความตั้งใจและความใส่ใจในรายละเอียด โดยคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และความสะดวกสบายของ ผู้รับบริการเป็นหลัก

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้านนี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจหรือระบุสิ่งใดอย่างหนึ่งต่อการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ ตามความต้องการในการบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีในการประเมินประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถผสมผสาน ในการสร้างสิ่งใหม่ที่ใช้สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการ ให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้นักพัฒนาการให้บริการบรรลุเป้าหมายในการให้บริการ คุณภาพการบริการที่ผู้บริโภครับรู้ขึ้นเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ความคาดหวัง และความรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับจริง หากประสบการณ์การบริการที่ได้รับจริงสูงเกินกว่าความ คาดหวัง ผู้บริโภคจะมองว่าบริการนั้นมีคุณภาพที่เหนือกว่าและจะรู้สึกพึงพอใจอย่างมาก อย่างไรก็ตาม

ก็ตาม หากความคาดหวังและความรับรู้ต่อบริการที่ได้รับมีค่าเท่ากัน ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจในระดับปกติ แต่ในกรณีที่ความคาดหวังสูงกว่าความเป็นจริง ผู้บริโภคจะรู้สึกผิดหวังและไม่พอใจ โดยระดับความไม่พอใจจะยิ่งเพิ่มขึ้นเมื่อช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ขยายกว้างมากขึ้น

ทั้งนี้ ในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำหลักการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มาใช้เป็นหลักในการวัดคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

2.4 แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของระบบราชการไทย

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นคือ ลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงการบริการภาครัฐ ไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของประชาชน One Stop Service คือ การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อให้สามารถบริการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว แทนที่การติดต่อหลายแห่ง ทำให้ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งยังลดภาระ ค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน สามารถใช้ร่วมกันทั้งสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การรวมงานหรือบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมาไว้ในสถานที่เดียวกัน โดยดำเนินการส่งต่องานระหว่างกันได้ทันที หรือให้เสร็จสิ้นภายในขั้นตอนเดียวหรือจุดบริการเดียว ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การบริหารงาน ภาครัฐ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ และได้กำหนด

ประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเป็นเลิศของการให้บริการประชาชนเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญใน 7 ยุทธศาสตร์ดังกล่าวด้วย โดยยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนที่รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยได้ออกแบบการบริการที่มีการนำเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสม เพื่อได้ง่ายกับประชาชนที่มาใช้บริการได้ง่าย หลากหลายรูปแบบ โดยเน้นถึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง บริการเชิงรุกโดยตรงระหว่างประชาชนกับภาครัฐ ให้บริการกับประชาชนแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบการรวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ โดยมีแนวทางที่สนับสนุนการพัฒนาแนวทางการยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อสามารถให้ประชาชนรับบริการได้ รวดเร็ว สะดวก ไปได้ในจุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561, 2558)

นอกจากนี้ ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.2564-2565) ยังคงมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาแบบต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561, 2564) ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทภารกิจโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง และยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงาน แบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญคือ การส่งเสริมและผลักดันการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และยกระดับศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ได้แก่

1. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
2. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
3. ศูนย์บริการร่วมกระทรวง

4. ศูนย์บริการร่วมระหว่างหน่วยงาน ซึ่งตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าและ ตั้งอยู่ในสถานที่อื่นที่หน่วยงานจัดตั้งของหน่วยงานต่าง ๆ

ทั้งนี้ มุ่งเน้นบูรณาการงานบริการภาครัฐไว้ ณ สถานที่ เดียวกันเพื่อลดภาระและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อกับภาครัฐ ให้สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ลดความหนาแน่นของจำนวนผู้ขอรับบริการที่หน่วยงาน สามารถให้บริการต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก

อีกทั้งยังมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการของรัฐที่ให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ โดยการพัฒนารูปแบบบริการต่าง ๆ ของภาครัฐต้องยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) อีกทั้งยกระดับการให้บริการ ประชาชนสู่การให้บริการในรูปแบบส่วนบุคคล (Personalized Customer Service) ด้วยการเสนอบริการที่ตรงใจ ผู้รับบริการจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการที่ผ่านมาของผู้รับบริการ (Data Analytics) เพื่อการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เสียค่าใช้จ่ายน้อยแก่ประชาชน โปร่งใส และเป็นมาตรฐานสากล

ปัจจุบันมีการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.2566-2570) ซึ่งกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2566-2570, 2566) ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับบริการภาครัฐโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ยุทธศาสตร์ที่ 2 ลดบทบาทภาครัฐและเปิดการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนอื่น และยุทธศาสตร์ที่ 3 ขับเคลื่อนผลิตภาพภาครัฐด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล โดยยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับบริการภาครัฐโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีกลยุทธ์ที่สำคัญคือ การยกระดับงานบริการที่ภาครัฐยังต้องดำเนินการเองเป็นดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเอื้อต่อการมาขอรับบริการของประชาชน

จะเห็นได้ว่า การยกระดับศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) นับเป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาการให้บริการของรัฐที่ให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ โดยเป็นประเด็นที่อยู่ในยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นศูนย์บริการร่วมที่สำคัญหนึ่งในระดับพื้นที่ ตามข้อเสนอของคณะกรรมการการบริหารราชการแผ่นดิน วุฒิสภา ซึ่งมีการประชุมหารือและวางแผนการขับเคลื่อนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมดำเนินการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเล็งเห็นว่าควรส่งเสริม ต่อยอดและพัฒนาให้องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ผ่านศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึงการรับบริการของภาครัฐในศูนย์บริการใกล้บ้านที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่งผลให้กระทรวงมหาดไทยมีข้อสั่งการตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0812/ว 8963 ลงวันที่ 25 กันยายน 2566 และกำหนดแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการเป็นศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) โดยกำหนดนิยามที่สำคัญดังนี้

1. ศูนย์บริการร่วม/ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ศูนย์บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้น โดยนำงานบริการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการอื่นมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่อง ขอรับบริการที่เกี่ยวข้องได้ที่ศูนย์บริการร่วม/ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการฯ คอยให้บริการแก่ผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการอาจจะเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา รับเรื่อง จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานเจ้าของเรื่องนำไปดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดยการดำเนินการในส่วนของการอนุมัติ อนุญาต ยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

2. ผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และยังรวมถึงผู้มารับบริการที่มาจากส่วนราชการด้วย

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

วัตถุประสงค์การดำเนินการ คือ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องขอรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางการดำเนินการ

1. สถานที่ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีป้ายศูนย์บริการร่วม หรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต เพื่อรองรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสามารถเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมตามความเหมาะสมได้

2. เจ้าหน้าที่ คือ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำงานบริการ และให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในส่วนของการกรอกรายละเอียด

ข้อมูลในระบบเบื้องต้น หรือส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง แล้วแต่กรณี และกรณีมีข้อสงสัย/ติดขัดในการให้บริการ สามารถติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องนั้น ๆ ตามที่ระบุในคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

3.งานบริการ คือ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีงานบริการตามภารกิจหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดให้มีงานบริการ ของส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ จำนวน 22 งานบริการ ได้แก่ งานบริการเพื่อประชาชน จำนวน 16 งานบริการ งานบริการผู้ประกอบการธุรกิจ/SMEs จำนวน 2 งานบริการ และงานบริการด้านแรงงานหรือส่งเสริมการมีงานทำ จำนวน 4 งานบริการ ตามที่ระบุในคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเทศบาล มีงานบริการเพิ่มเติมจากแอปพลิเคชันทางรัฐเปิดให้บริการร่วมด้วย ทั้งนี้ หากองค์กรบริหารส่วนตำบลแห่งใดมีความพร้อมที่จะให้บริการ ผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐก็สามารถดำเนินการได้

4. ประเภทงานบริการ คือ งานบริการที่ให้บริการเฉพาะรับเรื่อง - ส่งต่อ คือ งานบริการของส่วนราชการอื่น ที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้บริการรับคำขอหรือคำร้องของผู้รับบริการ แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ งานบริการที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและงานบริการของส่วนราชการอื่นที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้บริการรับคำขอหรือคำร้องของผู้รับบริการสามารถ ดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง รวมทั้งงานบริการที่ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐ คือ งานบริการของส่วนราชการอื่น ที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐ ทั้งงานบริการที่ให้บริการเฉพาะรับเรื่อง - ส่งต่อ และงานบริการที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ เทศบาลเมืองสุพรรณบุรีได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และมีการดำเนินการตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด มาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2566 โดยมีการให้บริการในงานแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล ได้แก่

- ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค
- ช่วยเหลือสาธารณภัย
- รับแจ้งร้องทุกข์ / ร้องเรียน
- จัดทะเบียนพาณิชย

2. กองคลัง ได้แก่

- การชำระค่าขยะมูลฝอย
- การขออนุญาตทำการโฆษณา
- โดยใช้เครื่องขยายเสียง

3. กองช่าง ได้แก่

- ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- รับแจ้งขุดดินถมดิน
- แจ้งสาธารณูปโภค ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- การดูแลสิ่งปฏิกูล
- การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การขออนุญาตจัดตั้งตลาด
- การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร
- การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มารุสรา บุญราวิกุล (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลจำนวน 400 คน ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ผ่านแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ด้าน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมอยู่ในระดับสูงสุด โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาระบบการคมนาคมและสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน โดยบุคคลที่มีเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของงานเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

วินัย วงศ์อาสา (2559) ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการบริการสาธารณะให้แก่องค์กรบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ได้ทำการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 ครัวเรือน ครอบคลุม 17

หมู่บ้าน โดยใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นาพู่ มีการจัดการบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงในการกิจเพียงด้านเดียว ได้แก่ การบริการด้านสังคมและสาธารณสุข แต่การบริการในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบและการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรทางธรรมชาติ มีการให้บริการยังไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบริการที่ อบต.นาพู่ มีการจัดการที่ยังไม่ครอบคลุมอย่างเพียงพอ ส่งผลให้ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่ำ

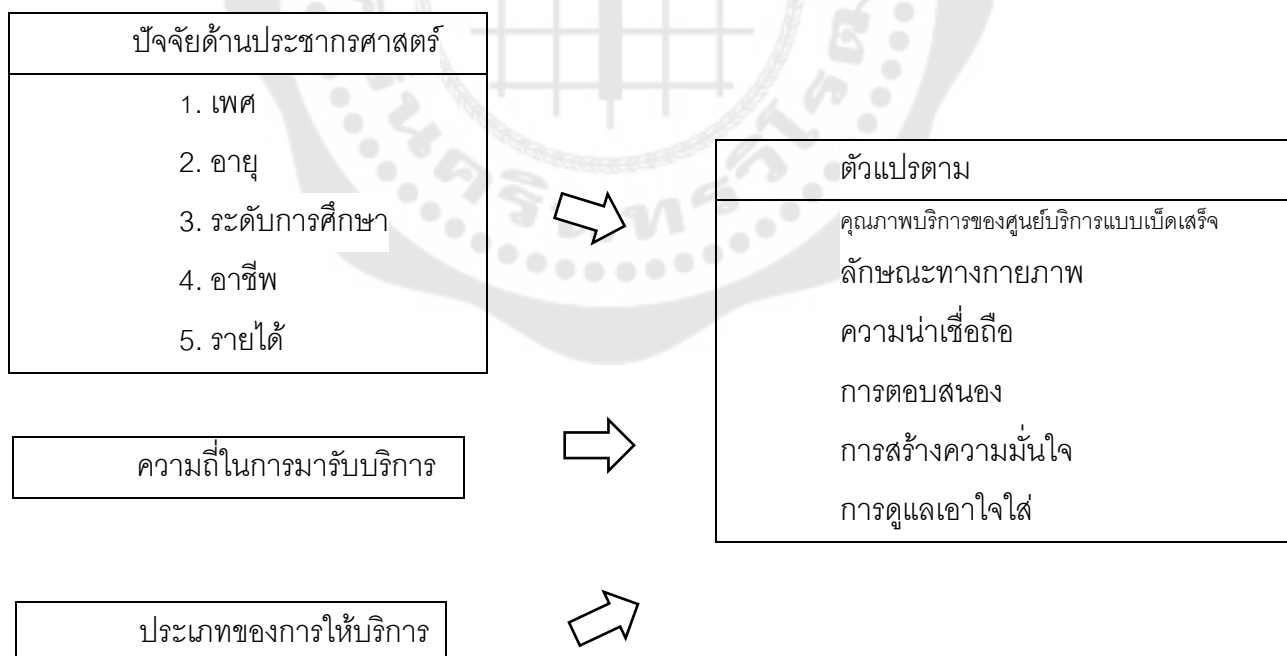
สาวิตรี สุนทร (2557, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาพรวมมีความโดดเด่นในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการได้รับการประเมินว่ามีความพึงพอใจในลำดับดังนี้: อันดับแรกคือ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาคือความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจที่มอบให้แก่ผู้รับบริการ ตามด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสุดท้ายคือ ความน่าเชื่อถือในบริการที่ให้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ ไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน อย่างไรก็ตาม กลุ่มประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการ จำนวน 184 คน จำแนกตาม เพศ รายได้ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลับพบว่า เพศ รายได้ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และวุฒิ

การศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันเลย

จากงานวิจัยข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน โดยอาจเป็นไปตามปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ หรือปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจดังกล่าว อีกทั้งความพึงพอใจต่อการบริการแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันไป ดังนั้น งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ในครั้งนี้ จึงจำเป็นต้องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อสะท้อนคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีที่ชัดเจน โดยพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่แตกต่างกันของประชาชนทั้งจากปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการรับบริการ และประเภทของบริการที่ได้รับ เพื่อสะท้อนให้เห็นคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่องคุณภาพในการบริการดังกล่าวที่ชัดเจน

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะเฉพาะแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ความถี่ในการมารับบริการ คือ จำนวนครั้งที่มามารับบริการจากเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

ประเภทของการให้บริการ คือ การมารับบริการจากเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยแบ่งออกเป็น การมาขอรับบริการจาก 1 กอง และ ขอรับบริการมากกว่า 1 กอง

ตัวแปรตาม ได้แก่

คุณภาพบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยวัดจาก 5 ประเด็น

ลักษณะทางกายภาพ คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ

ความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ ตรงตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้บริโภค

การตอบสนอง คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันเวลาที่รวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ให้บริการ

การสร้างเชื่อมั่น คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยการติดต่ออย่างสุภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างความปลอดภัยและความมั่นใจในการให้บริการ ตลอดจนแสดงถึงคุณภาพและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่

การดูแลเอาใจใส่ คือ การให้บริการด้วยความจริงใจ ใส่ใจ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง พร้อมทั้งแสดงความตั้งใจและความใส่ใจในรายละเอียด โดยคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และความสะดวกสบายของผู้รับบริการเป็นหลัก

บทที่ 3

ระเบียบวิจัย

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ดำเนินการโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ โดยจำแนกตามประเภทบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบบรรยายร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการได้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนทั่วไปในเขตเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำนวน 23,330 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การหากลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยครั้งนี้ โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 23,330 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ไม่เกินเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังนี้

ประชากร

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

เมื่อ n = จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยยอมรับได้

เมื่อแทนค่าสูตรจะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{23,330}{1 + 23,330 (0.05)^2} \\ &= 399.38 \text{ หรือประมาณ } 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยค้นคว้าจากทฤษฎีและงานวิจัยข้างต้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีเป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วนิดา เนืองอุดม (2550, หน้า 25) ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามโดยยึดตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามเชิงปฏิบัติของตัวแปรที่กำหนดเป็นหลักในการออกแบบคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด และให้แบบสอบถามสามารถวัดผลได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงทางเนื้อหา (Content Validity) ด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษา ใช้ถ้อยคำและสำนวนที่เหมาะสมครอบคลุมเรื่องที่ศึกษาอยู่โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย (ขอชื่อผู้เชี่ยวชาญจากอาจารย์ที่ปรึกษา)

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว จะถูกนำไปทดลองใช้ในภาคสนามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมายของการศึกษา ณ ที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.828

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตนายกเทศมนตรีเมืองสุพรรณบุรี เพื่อขอจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

2. ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกองต่าง ๆ ประกอบด้วย 1 สำนัก 6 กอง รวม 7 หน่วยงาน ขอความร่วมมือจากแต่ละหน่วยงานในการมอบหมายเจ้าหน้าที่ 1 ท่านเพื่อปฏิบัติหน้าที่แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของหน่วยงานพร้อมชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ

3. ผู้วิจัยได้จัดประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่จากทั้ง 7 หน่วยงาน เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถามและกระบวนการเก็บข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ทั้ง 7 ท่านเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อสิ้นสุดการประชุม ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่นำไปดำเนินการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งกำหนดวันและเวลาในการส่งคืนแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำการศึกษาได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี แล้วดำเนินการนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ใช้เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (วนิดา เนืองอุดม, 2550, หน้า 25)

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval Scale) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับคุณภาพ ใช้การคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมาจัดลำดับแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้ (ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556, หน้า 478-479)

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพดีมาก

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 3.21 - 4.20 หมายถึง ระดับคุณภาพดี

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับคุณภาพดีปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับคุณภาพไม่ดี

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับคุณภาพไม่ดีมาก

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน อาศัยเครื่องมือสถิติหลัก ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-Test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ซึ่งใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากผลการทดสอบแสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 จะดำเนินการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อระบุความแตกต่างระหว่างแต่ละคู่ของกลุ่มตัวอย่างอย่างละเอียด

บทที่ 4

ผลการสำรวจข้อมูล

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน (ร้อยละ 45.0) และมีเพศชาย จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.0) ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจมีอายุเฉลี่ย 44 ปี โดยส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.5) และส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5) นอกจากนี้พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท โดยผู้ที่เคยมาติดต่อ หรือขอรับบริการจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตาราง 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	180	45.0
ชาย	176	44.0
เพศทางเลือก/LGBTQ+	44	11.0
รวม	400	100.0
อายุ (อายุเฉลี่ย 44 ปี)		
ต่ำกว่า 20 ปี	25	6.3
20 - 29 ปี	102	25.5
30 – 39	92	23.0
40 – 49	96	24.0
50 – 59	50	12.5
60 ปีขึ้นไป	35	8.8
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
มัธยมศึกษา	70	17.5

ตาราง (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
อนุสัญญา	58	14.5
ปฏิญญาตรี	250	62.5
สูงกว่าปฏิญญาตรี	22	5.5
รวม	400	100.0
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	26	6.5
รับจ้างทั่วไป	82	20.5
ธุรกิจส่วนตัว	142	35.5
ข้าราชการ	45	11.3
ค้าขาย	105	26.3
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	94	23.5
15,001 – 20,000 บาท	103	25.8
20,001 - 30,000 บาท	94	23.5
30,001 - 40,000 บาท	55	13.8
มากกว่า 40,001 บาท	54	13.5
รวม	400	100.0

ทั้งนี้ เมื่อถามกลุ่มผู้ที่เคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่นั้นอาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในภาพรวม จำนวน 365 คน (ร้อยละ 91.3) ดังรายละเอียดในตารางที่ 2 และในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำนวน 367 คน (ร้อยละ 91.8) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตาราง 2 พื้นที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ท่านอาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองสุพรรณไชยหรือไม่		
ใช่	365	91.3
ไม่ใช่	35	8.8
รวม	400	100.0

ตาราง 3 การรับรู้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ท่านรู้จักหรือเคยรับบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)		
รู้จัก	367	91.8
ไม่รู้จัก	33	8.3
รวม	400	100.0

เมื่อสอบถามถึงจำนวนประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จะขอรับบริการจาก 1 กอง จำนวน 250 คน (ร้อยละ 63.3) โดยขอรับบริการด้านสำนักปลัดเทศบาลมากที่สุด จำนวน 115 คน (ร้อยละ 29.1) ในขณะที่มารับบริการที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.9) กองคลัง จำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.1) และกองช่าง จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.1) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตาราง 4 จำนวนของประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

สำนัก/ กองที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการจาก 1 กอง	250	63.3
a. สำนักปลัดเทศบาล (ได้แก่ การขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค/บริโภค การช่วยเหลือสาธารณภัย รับแจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียน และจดทะเบียนพาณิชย์)	115	29.1
b. กองคลัง (ได้แก่) ขอชำระค่าขยะมูลฝอย และขออนุญาตทำการโฆษณา)	44	11.1
c. กองช่าง (ได้แก่) ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รับแจ้งชุด/ ถมดิน และแจ้งสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าสาธารณะ)	40	10.1
d. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ได้แก่ การดูแลสิ่งปฏิกูล การขออนุญาตประกอบกิจการ) อันตรายการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่ที่เสิร์ฟอาหารและการขออนุญาตจำหน่าย สินค้าในที่หรือทางสาธารณะ)	145	36.7
รวม	395	100.0

เมื่อสอบถามถึงความถี่ในการมาขอรับบริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความถี่ในการเข้ามาขอรับบริการมากที่สุด คือบางโอกาสที่มีความจำเป็น จำนวน 201 คน (ร้อยละ 52.5) รองลงมาได้แก่ เดือนละครั้ง จำนวน 122 คน (ร้อยละ 31.9) 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ครั้ง จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.4) และ 3 - 4 ครั้ง /สัปดาห์ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.3) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตาราง 5 ความถี่ในการมารับบริการของบริการ One Stop Service ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

ความถี่ในการมารับบริการของบริการ one stop service	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0
1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	36	9.4
3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	24	6.3
เดือนละครั้ง	122	31.9
บางโอกาสที่มีความจำเป็น	201	52.5
รวม	400	100.0

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

4.2.1 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .612) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกด้าน ทั้งสถานที่ให้บริการความเหมาะสมด้านทำเลที่ตั้ง สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .779) สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ อาคารถ่ายเทสะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .741) สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอสะดวกสบายและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .798) สถานที่มีห้องสุขาไว้บริการอย่างเพียงพอ และสะอาด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .785) และสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถเพียงพอสะดวกต่อผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.094) ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตาราง 6 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. สถานที่ให้บริการความเหมาะสม			
ด้านทำเลที่ตั้งสำนักงาน	3.95	.779	ระดับมาก
2. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ			
อากาศถ่ายเทสะดวก	3.77	.741	ระดับมาก
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอสะดวกสบาย			
และเพียงพอ	3.70	.798	ระดับมาก
4. สถานที่มีห้องสุขาไว้บริการอย่างเพียงพอ			
และสะอาด	3.70	.785	ระดับมาก
5. สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถเพียงพอสะดวก			
ต่อผู้มารับบริการ	3.53	1.094	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.73 (แปลผล คือ ระดับมาก) SD =.612			

4.2.2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .595) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านลักษณะความน่าเชื่อถือ ในระดับมากทุกด้าน ทั้งระบบแสดงแผนผังของการบริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .791) ระบบที่ยืดหยุ่นรองรับความเปลี่ยนแปลงได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .747) ระบบตรวจสอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .759) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .716) และเจ้าหน้าที่ทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้

งานสำเร็จอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .728) ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตาราง 7 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. One Stop Service มีระบบแสดงแผนผังของการบริการ	3.63	.791	ระดับมาก
2. One Stop Service มีระบบที่ยืดหยุ่นรองรับการเปลี่ยนแปลงได้	3.72	.747	ระดับมาก
3. One Stop Service มีระบบตรวจสอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	3.75	.759	ระดับมาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม	3.87	.716	ระดับมาก
5. เจ้าหน้าที่ทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จอย่างถูกต้อง	3.85	.728	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.76 (แปลผล คือ ระดับมาก) SD = .595			

4.2.3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนอง

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .633) และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ในระดับมากทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก และง่ายในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .832) การมีลำดับขั้นตอน กระบวนการในการติดต่อที่สะดวก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน เท่ากับ .803) เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ แก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .834) สามารถติดต่อได้ทันที โดยไม่ต้องรอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .791) และระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .782) ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตาราง 8 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนอง

การตอบสนอง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก และง่ายใน การติดต่อของการบริการ	3.66	.832	ระดับมาก
2. มีลำดับขั้นตอน กระบวนการในการติดต่อ ที่สะดวก	3.73	.803	ระดับมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ แก้ไขปัญหาให้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ	3.83	.834	ระดับมาก
4. สามารถติดต่อได้ทันที โดยไม่ต้องรอ	3.95	.791	ระดับมาก
5. One Stop Service มีระบบการให้บริการ ครบถ้วนทุกความต้องการ	3.77	.782	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.79 (แปลผล คือ ระดับมาก) SD = .633			

4.2.4 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจ

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นในว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .573) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นในว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจในระดับมาก ทั้งเจ้าหน้าที่มีทักษะในงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .732)

เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการตอบคำถาม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .756) เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .573) ได้รับการบริการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้งที่มาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .729) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มสมรรถนะด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .684) ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตาราง 9 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการสร้างความมั่นใจ

การสร้างความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะในงานที่ปฏิบัติ	3.70	.732	ระดับมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการตอบคำถาม	3.83	.756	ระดับมาก
3. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงาน	3.79	.732	ระดับมาก
4. ได้รับการบริการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุก ครั้งที่มาติดต่อ	3.85	.729	ระดับมาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มสมรรถนะ ด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง	3.95	.684	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.82 (แปลผล คือ ระดับมาก) SD = .573			

4.2.5 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .627) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับมากทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .752) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ

3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .809) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .747) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .768) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .791) ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตาราง 10 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่

การดูแลเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ต้องใช้	3.68	.752	ระดับมาก
2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.83	.809	ระดับมาก
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี	3.86	.747	ระดับมาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับผู้รับบริการ	3.94	.768	ระดับมาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง	4.03	.791	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.86 (แปลผล คือ ระดับมาก) SD = .627			

4.2.6 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในภาพรวม

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .516) ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ตาราง 11 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย
ภาพรวม	3.79	.516	ระดับมาก
1. ลักษณะทางกายภาพ	3.73	.612	ระดับมาก
2. ความน่าเชื่อถือ	3.76	.595	ระดับมาก
3. การตอบสนอง	3.79	.633	ระดับมาก
4. การสร้างความมั่นใจ	3.82	.573	ระดับมาก
5. การดูแลเอาใจใส่	3.86	.627	ระดับมาก

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ (n=400)

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
ชาย	176	3.79	.481	-.412	.680
หญิง	179	3.81	.546		

จากการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตาม เพศ ด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ (n=400)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ต่ำกว่า 20 ปี	3.69	.520
20 – 29 ปี	3.84	.573
30 – 39 ปี	3.74	.535
40 – 49 ปี	3.82	.450
50 – 59 ปี	3.73	.506
60 ปีขึ้นไป	3.90	.476

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.376	5	.2755	1.031	.399
ภายในกลุ่ม	104.589	392	.267		
รวม	105.965	397			

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า ผู้ที่มีอายุต่างกัน ไม่ได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่ต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา (n=400)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มัธยมศึกษา	3.72	.480
อนุปริญญา	3.82	.485
ปริญญาตรี	3.84	.491
สูงกว่าปริญญาตรี	3.40	.777

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4.444	5	1.4881	5.749	.001
ภายในกลุ่ม	101.521	394	.258		
รวม	105.965	397			

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่า กลุ่มใดบ้างที่มีความคิดเห็นต่างกัน

ตาราง 17 ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีกับระดับการศึกษา (n=400)

	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา	-	- 10047	- 12046	.32410
อนุปริญญา		-	- 01998	.422458*
ปริญญาตรี			-	.44456*
สูงกว่าปริญญาตรี				-

*p<.05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ Scheffe พบว่า ผู้ที่จบการศึกษาในระดับที่ต่างกันที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1. ผู้ที่จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ต่างจากผู้ที่ยังจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา เห็นว่าคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่ดีกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2. ผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ต่างจากผู้ที่ยังจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่ดีกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ (n=400)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เกษตรกร	3.81	.455
รับจ้างทั่วไป	3.87	.569
ธุรกิจส่วนตัว	3.80	.481
ข้าราชการ	3.68	.736
ค้าขาย	3.77	.409

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.159	4	.290	1.086	.363
ภายในกลุ่ม	104.806	393	.267		
รวม	105.965	397			

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า ผู้ที่มีอาชีพต่างกัน ไม่ได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ กับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้ (n=400)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.79	.599
15,001 – 20,000 บาท	3.79	.481

ตาราง (ต่อ)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
20,001 – 30,000 บาท	3.77	.525
30,001 – 40,000 บาท	3.83	.479
มากกว่า 40,001 บาท	3.82	.461

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.169	4	.042	157	.960
ภายในกลุ่ม	105.796	393	.269		
รวม	105.965	397			

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่างกัน ไม่ได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความถี่ในการมาใช้บริการ กับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ (n=400)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	3.84	.491
3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	3.70	.384
เดือนละครั้ง	3.77	.483
บางโอกาสที่มีความจำเป็น	3.80	.562

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.345	4	.115	.421	.738
ภายในกลุ่ม	102.980	377	.273		
รวม	103.325	380			

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้ One-way ANOVA พบว่า ผู้ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน ไม่ได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มาใช้บริการในประเภทของการบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของการบริการ กับ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตามประเภทของการบริการ (n=395)

ประเภทของการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p-value
ขอรับบริการจากกองเดียว	250	3.74	.416	2.323	.010
ขอรับบริการมากกว่า 1 กอง	145	3.88	.638		

จากการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จำแนกตาม ประเภทของการบริการ ด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในประเภทของการบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว นอกจากนี้พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท โดยผู้ที่เคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ทั้งนี้ ส่วนใหญ่นั้นอาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในภาพรวม และในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี และเมื่อสอบถามถึงจำนวนประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จะขอรับบริการจาก 1 กอง โดยขอรับบริการด้านสำนักปลัดเทศบาลมากที่สุด ในขณะที่มารับบริการที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง และกองช่าง และผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้ามาขอรับบริการมากที่สุด คือ บางโอกาสที่มีความจำเป็น รองลงมาได้แก่ เดือนละครั้ง

5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากทุกด้าน ทั้งสถานที่ให้บริการความเหมาะสมด้านทำเล ที่ตั้ง สำนักงาน สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ อาคารถ่ายเทสะดวก สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอสะดวกสบายและเพียงพอ สถานที่มีห้องสุขาไว้บริการอย่างเพียงพอ และสะอาด และสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านลักษณะความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่า

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านลักษณะความน่าเชื่อถือ ในระดับมากทุกด้าน ทั้งระบบแสดงแผนผังของการบริการ ระบบที่ยืดหยุ่น รองรับความเปลี่ยนแปลงได้ ระบบตรวจสอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จอย่างถูกต้อง

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ในระดับมากทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก และง่ายในการติดต่อ การมีลำดับขั้นตอน กระบวนการในการติดต่อที่สะดวก เจ้าหน้าที่ให้บริการ/ แก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ สามารถติดต่อได้ทันที โดยไม่ต้องรอ และระบบการให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการสร้างเชื่อมั่น พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นในว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่น ในระดับมากทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่มีทักษะในงานที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการตอบคำถาม เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงาน ได้รับบริการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้งที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มสมรรถนะด้วยความมุ่งมั่นและจริงใจ

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับมากทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง

5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน	
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มาใช้บริการในประเภทของการบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในระดับที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี มีประเด็นจากผลการวิจัยที่น่าสนใจดังนี้

ประชาชนมีเห็นว่าคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมากเช่นกันสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชน และการเกิดความรู้สึกได้รับการดูแลเอาใจใส่จากการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ซึ่งสะท้อนการทำงานของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) โดยมุ่งเป้าหมายสำคัญคือ การนำบริการที่ดีและมีคุณภาพสูงมาสู่ประชาชน และองค์กรได้รับความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ อาชีพและรายได้ ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังกล่าว ไม่ได้ส่งผลให้ประชาชนเกิดการรับรู้ต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีแตกต่างกันนัก จึงทำให้ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษากลับส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นถึงความรู้และความคาดหวังต่อการบริการของประชาชนที่แตกต่างกัน ซึ่งควรมีการศึกษาเพื่อทดสอบประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมในการศึกษาต่อไป

ความถี่ในการมาใช้บริการ ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี อาจเนื่องมาจากความคิดเห็นของประชาชนจะให้ความสนใจต่อบริการที่ได้รับเป็นหลัก แม้ว่าจะมีจำนวนครั้งในการมารับบริการเท่าใด แต่หากการให้บริการยังคงเป็นไปในลักษณะเดิม ย่อมทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรีไม่เปลี่ยนแปลง

ประเภทของการบริการส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชน

จะให้ความสนจตอบบริการที่ได้รับเป็นหลัก โดยหากได้รับบริการที่มีลักษณะแตกต่างกันย่อมก่อให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยจากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้รับบริการมากกว่า 1 กอง จะเห็นว่าคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้น อาจเนื่องจากเกิดความพอใจจากที่ได้รับบริการและการดูแลจากเทศบาลมากขึ้น ซึ่งควรมีการศึกษาเพื่อทดสอบประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมในการศึกษาขึ้นไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เทศบาลควรมีการติดตามและประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี อย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ที่ตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาลักษณะทางกายภาพของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับด้านอื่น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี โดยจากผลการศึกษาทำให้ได้ข้อสรุปว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษา และประเภทของบริการที่ได้รับ ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จึงควรมีการศึกษาในเชิงลึกเพื่อหาคำอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนมากขึ้น ว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้ปัจจัยทั้งสองตัวส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี รวมทั้งการอธิบายอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวต่อความคิดเห็นของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น

บรรณานุกรม

Osborne, D., และ Gaebler, T. (1992). Reinventing Government. *Journal of Leisure Research*, 27(3), 302-304.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., และ Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา. (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ).

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2539). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์: กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานนายกรัฐมนตรี.

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์: กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานนายกรัฐมนตรี.

ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ): กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานนายกรัฐมนตรี.

มาตุสร บุญราวิกุล. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา. (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์).

วนิดา เนื่องอุดม. (2550). การประเมินนโยบายการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วินัย วงศ์อาสา, ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลท้องถิ่นจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บั๊คส์.

สาวิตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าพลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา. (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ).

เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล. (2547). การประเมินประสิทธิผลการนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) มาใช้

ในการจัดเก็บและให้บริการประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
8. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (บัณฑิตวิทยาลัย).



ประวัติผู้เขียน

