

ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม
อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

Expectations of the People Towards Public Service of Sai Ngam Subdistrict
Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province

พรรณเพ็ญแข โคมอ่อน

Phanphenkae Chomon

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และ 2) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ประชากรที่ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 คน ตามความคาดหวังของประชาชน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การให้บริการ, เทศบาลตำบลไทรงาม

Abstract

This research aimed to study 1) the personal status of people using public services of Sai Ngam Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province, and 2) the level of people's expectations of public services of Sai Ngam Subdistrict Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province. It was a quantitative research. The tools used for data collection were questionnaire for data analysis using social science software for frequency, percentage, mean ($\bar{X}$) and standard deviation (S.D.). The population in this research is the people who come to use the service of Sai Ngam Municipality. The sample consisted of 358 respondents. As expected by the public, consisting of the quality of official's service and the place. Classified by personal status, consisting of gender, age, education level, occupation and income

The research found that 1.) Personal status research subject expectations of the people towards public services of Sai Ngam Subdistrict Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province Most of them are 195 women, representing 54.5%. Most of them are 21-40 years old, a total of 123 people, accounting for 34.4%. Most have 171 undergraduate degrees, accounting for 47.8%. Most of them are civil servants. 120 people, representing

33.50%, most of them have monthly income 20,001 - 30,000 Baht, 120 people accounting for 33.5%. 2.) Expectations of the people towards public services of Sai Ngam Subdistrict Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province The overall picture is in a high level. When considering each aspect found that Every aspect was at a high level. In descending order Quality of staff, the highest mean was followed by the location and services. Have the lowest average respectively.

Keywords: Expectations, Service, Sai Ngam Subdistrict Municipality

Received: 2020-01-11

Revised: 2020-04-09

Accepted: 2020-06-17

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่วัฒนธรรมเหมือนเป็นเจ้าของประเทศเพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้บริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน โลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนหากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ ยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลก ได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้อง เพื่อเปลี่ยนสภาพสังคมให้ไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการและเหตุผลที่ว่าประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก

เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ (วุฒิสภา ต้นไชย, 2551)

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์

สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น ในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งาน และสำนึกอยู่เสมอว่า เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการของเทศบาลตำบลไทรงาม ในสายตาและในความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมถึงแนวทางแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่

2. ขอบเขตด้านประชากร และสถานที่

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,130 คน (สำนักทะเบียนอำเภอไทรงาม, ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2561) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาข้อมูลและเก็บข้อมูล อยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคม – เดือนธันวาคม 2561 จำนวน 6 เดือน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง (outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (violence) และความคาดหวัง (expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังและคาดคะเนว่าโดยทั่ว ๆ ไปผู้รับบริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็

ต่อเมื่อเรามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (probability) ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ (outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อน การบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่ของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่ยังใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) ร็อบบินส์ และ จัดจ์ (robbins and judge, 2007, อ้างถึงใน ธนาศิริ ชะระอำ, 2554 หน้า 8) กล่าวว่า บุคคลมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งทำให้เกิดการใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการมองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น ทฤษฎีกระบวนการนี้เสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติบุคคลนั้นจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถความพยายามที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (effort-performance expectancy) เป็นส่วนประกอบหนึ่งของทฤษฎีความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็น ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง โดยจัดการฝึกอบรม ให้การสนับสนุนพนักงาน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น ส่วนที่ 2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (performance- outcome expectancy) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาดเพื่อให้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ส่วนที่ 3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (valence of outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคล การปฏิบัติหรือคุณค่าของความพึงพอใจที่คาดหวังไว้ล่วงหน้าจะได้รับ (anticipated satisfaction) แต่ละองค์กรและสมาชิกขององค์กรต้องการผลลัพธ์และมีแรงดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะต้องการผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะแต่บางคนอาจจะไม่เกิดเช่นนั้น ทำให้ต้องศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นบวก แต่เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นลบ เมื่อผลลัพธ์มีลักษณะเป็นน่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์

ทฤษฎี expectancy theory หรือ vie theory ของ vroom มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการคือ

1. valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ (outcome) ของการกระทำที่เกิดขึ้นจากการทำงานระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากการให้คุณค่าต่อการทำงานถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูงก็จะมี ความพึงพอใจสูงมากตามด้วย

2. instrumentality หมายถึง เครื่องมือวิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งหรือกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการที่บุคคลเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ (outcome) ที่น่าพอใจ (valence) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (goal) ที่ตั้งใจไว้

3. expectancy เป็นความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามความคาดหวังบุคคลจะได้รับ ความพึงพอใจขณะเดียวกันก็จะคาดหวัง

หวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553 หน้า 11) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังของ vroom สรุปได้ 5 ข้อดังนี้

1. การกำหนดความพยายาม เป็นพื้นฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิด โดยผลที่ได้รับมาจากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ตามเหตุผลของการกระทำนั้น ๆ

2. ความคาดหวัง หมายถึง ความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำที่บุคคล ผลความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความพยายามและการกระทำ

3. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

4. คุณค่า ค่าของผลลัพธ์ เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจ รางวัลที่มีค่ามากตามสากลนิยม คือ การยกย่อง การยอมรับ และการสรรเสริญจากผู้อื่น

5. ความพยายาม เป็นผลรวมของความคาดหวัง สัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์และคุณค่า

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย และ (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวจะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

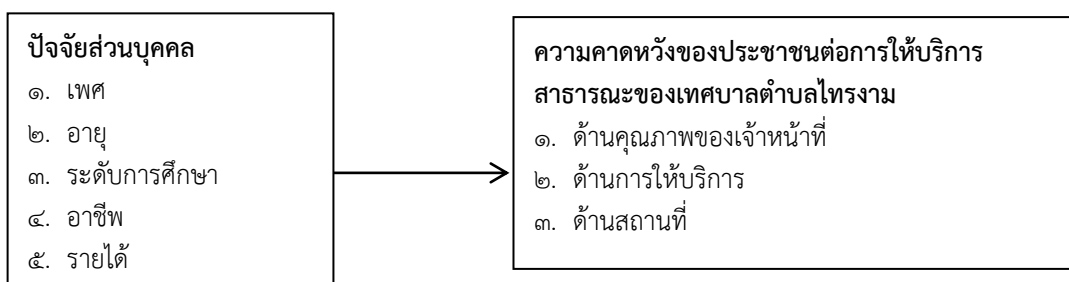
4. สื่อกกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนคติของ vroom นั้น สื่อกกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพองค์การและบุคลากรในองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

กำหนดระดับความคาดหวังเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert)

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากรแบ่งระดับความคาดหวัง เป็น 5 ระดับ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของความคาดหวัง โดยใช้เกณฑ์ของ Best (1981, 89)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

2) นำข้อมูลที่ได้จาก ข้อ 1 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาในการศึกษานี้เป็นตัวบ่งชี้ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และนำไปจัดเรียงที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม

3) ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

4) นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

5) นำแบบสอบถาม ไปปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน

6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองให้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.7

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 358 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดในเดือนกันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2561

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ Best (1981, 89)

ผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคล

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่อายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5

2. ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.16$) และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

2.1 ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย การพูดจาและกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ การแต่งกาย ($\bar{X} = 4.36$) มีความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานบริการประชาชน ($\bar{X} = 4.32$) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) ความซื่อสัตย์สุจริตและความจริงใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.23$) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) การตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) และความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน (งานทะเบียน งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ) ($\bar{X} = 4.06$) ขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.02$) เปรียบเทียบจากที่คาดหวังไว้ มีความประทับใจมากน้อย ($\bar{X} = 4.02$) มีการติดต่อประสานงานที่ดี และมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.01$) ความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.98$) ความสะดวก ความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.97$) มีความถูก

ต้อง ครบถ้วน ชัดเจนไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.97$) การจัดลำดับคิวและลำดับความสำคัญของงานได้เหมาะสม ($\bar{X} = 3.96$) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

2.3 ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานเช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ($\bar{X} = 4.22$) การจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ แก้วน้ำ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.20$) ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน ป้ายแสดงจุดบริการเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) สถานที่จอดรถเพียงพอ และเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.17$) ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 4.13$) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทั้งภายใน และภายนอกอาคาร ($\bar{X} = 4.12$) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.12$) ห้องทำงาน โต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.11$) และความเพียงพอและความเหมาะสมของที่พักประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพูดจาและกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การแต่งกาย มีความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานบริการประชาชน ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและความจริงใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตยา แก้วกัม (2555) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลจากการวิจัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.12 ปี สถานภาพสมรสคู่ ศึกษาในระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท เคยมารับบริการแล้ว เหตุจูงใจที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง และมีความประสงค์จะกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนี้ อีก ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเหตุจูงใจที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อ

คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ควรจัดให้เตรียมรถบริการฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถและขยายพื้นที่ให้บริการเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ พัฒนาศักยภาพบุคลากร และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พัดลม น้ำดื่ม เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เพิ่มขึ้นต่อไป

2. ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน (งานทะเบียน งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ) ขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก เปรียบเทียบจากที่คาดหวังไว้ มีความประทับใจมากขึ้น มีการติดต่อประสานงานที่ดี และมีความเป็นกันเอง ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ความสะดวก ความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนไม่ซับซ้อน การจัดลำดับคิวและลำดับความสำคัญของงานได้เหมาะสม และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา สร้อยสิงห์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวัง คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยาสหราชอาณาจักรชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้แตกต่างกับความคาดหวัง ในคุณภาพการบริการ และ 3) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมเป็นค่าบวก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าความ คาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

3. ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานเช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การจัดสิ่งบริการอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ แก้วน้ำ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น ป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน ป้ายแสดงจุดบริการเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ และเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทั้งภายใน และภายนอกอาคาร ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ ห้องทำงาน โต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน และความเพียงพอและความเหมาะสมของที่พักประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา คงวารี (2556) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้และนำผลที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญ 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามปัจจัยด้านข้อมูลผู้รับบริการ 4) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามปัจจัยด้านการเข้ารับบริการ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง 3)การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ตามปัจจัยด้านข้อมูลผู้รับบริการพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านอายุ

อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4) การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ตามปัจจัยด้านการเข้ารับบริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการในรอบหนึ่งปี, สาเหตุที่เข้ารับบริการ, ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอ รับบริการและเหตุจูงใจในการเข้ารับบริการแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะการวิจัยคือ 1) ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในประเด็นพันธกิจ หน้าที่หลัก 2) ควรมีการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการรักษา เช่น ในเรื่องของโครงสร้าง สถานที่รับบริการ เพื่อรองรับจำนวนประชาชนในพื้นที่ 3) ควรมีการพัฒนาในด้านระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ด้วยบัตรคิวเนื่องจากมีปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในด้านความเท่าเทียมกัน 4) ควรพัฒนาด้านการบริการทางเทคนิคเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

1.2 ควรมีการกำหนดนโยบายเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุม ทุกกิจกรรม รวมถึงการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ เรื่อง ระเบียบปฏิบัติของผู้รับบริการไว้ตาม สถานที่ต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพึงตระหนักได้ อย่างเสมอภาพ เท่าเทียมกัน

1.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ

2.2 ควรจัดกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ และปรับปรุงคุณภาพ การบริการตามที่ประชาชนเสนอแนะ

2.3 ควรมีระยะเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน เช่น งานทะเบียน งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ในจังหวัดอื่น ๆ

3.2 การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อความคิดเห็นของประชาชนอีกหลายประการ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา สร้อยสิงห์. (2560). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 10(1), 216-238.
- กาญจนา คงวารี. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนาศิริ ชะระอ่ำ. (2554). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ฤทัย นิธิธนวิจิต. (2553). ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2551). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/35389/1>
- หัตยา แก้วกิม. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Robbins, S. P. (1994). *Organization Behavior*. (9th ed.). Upper Saddle River, New jersey: Prentice-Hall.