

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม

อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

Public Service Quality of Sai Ngam Municipality

Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province

พรรณเพ็ญแข โคมอ่อน

Phanphenkae Chomon

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: chanitta.j@gmail.com

Received: 2021-07-05; Revised: 2021-10-05; Accepted: 2021-10-06

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรงาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม 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 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพ, การให้บริการ, เทศบาลตำบลไทรงาม

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of the quality of public services of Sai Ngam Subdistrict Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province, and 2) to compare the quality of public services of Sai Ngam Subdistrict Municipality, Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province, consisting of the quality of staff quality of service and the place classified by personal status, consisting of gender, age, education level, occupation and income. The population in this research is the people in Sai Ngam Municipality. The sample consisted of 358 respondents, use simple random sampling. The tools used for data collection were questionnaire for data analysis using social science software for frequency, percentage, mean and standard deviation

The research found that 1) personal status research subject public service quality of Sai Ngam 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, representing 34.4%. Most of them 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) quality of public service 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 the service quality. Have the lowest average respectively.

Keywords: Quality, Service, Sai Ngam Subdistrict Municipality

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศเพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้บริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนหากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาล

พึงกระทำ ยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลก ได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้อง เพื่อเปลี่ยนสภาพสังคมให้ไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการและเหตุผลที่ว่า ประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

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

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น ในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งาน และสำนึกอยู่เสมอว่า เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานภาพผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

พรพิมล ริยาและคณะ (2556) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้ การคาดการณ์ ถึงสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะเป็นหรือจะได้มาในอนาคต

ฤทัย นิธิณวิชิต (2553) ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวัง หรือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวังนี้อยู่ที่ผล (outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (violence) และความคาดหวัง (expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังและคาดคะเนว่าโดยทั่ว ๆ ไปผู้รับบริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (probability) ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ (outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อน การบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่ของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรง ผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่มุ่งใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของเจ้าหน้าที่

gronroos (อ้างอิงจาก มณีรัตน์ แดงอ่อน, 2551) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะความหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ที่ให้บริการจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1) คุณภาพทางเทคนิค (technical quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2) คุณภาพทางหน้าที่ (function quality) เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อธิบายไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยเกณฑ์การพิจารณาของคุณภาพของการบริการ 10 ประการดังต่อไปนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (access) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกลูกค้าในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า กล่าวคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน มีทำเลที่ตั้งเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (competence) พนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรอบรู้และความชำนาญในงานที่ทำอยู่เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง 4) ความมีน้ำใจ (courtesy) พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองและมีวิจารณ์ญาติ 5) ความน่าเชื่อถือ (credibility) พนักงานหรือบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า 6) ความไว้วางใจ (reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง 7) การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการ 8) ความปลอดภัย (security) การบริการที่ให้อาจต้องปลอดภัยจากร้ายแรงไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ 9) ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding /knowing customer) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ 10) การสร้างการบริการให้เป็นที่ยอมรับ (tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงามสะอาด จนทำให้ลูกค้าสามารถคะเนถึงคุณภาพของการบริการได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นพิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้นutzerพอใจลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

ลักษณะการบริการ การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (kotler & armstrong, 2008)

1) ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2) ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

แนวคิดทฤษฎีการจัดการบริการสาธารณะ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาริน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะเอาไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมของภาครัฐที่จัดทำขึ้น เพื่อบริการประชาชน โดยประชาชนจะมีฐานะเป็นผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และทำให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ที่ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะนั้นจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน ไม่ว่าจะจัดทำโดยใครหรือเป็นบริการสาธารณะประเภทใดก็ตาม โดยการจัดทำบริการสาธารณะจะมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำ ดังนี้

1. หลักความเสมอภาคนั้นเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากภาครัฐจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนใหญ่ มิใช่ประโยชน์ของผู้ใดโดยเฉพาะ ซึ่งประชาชนทุกคนมีสิทธิในการได้รับการบริการหรือได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการได้อย่างเสมอภาคกัน

2. หลักความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากบริการไม่ต่อเนื่องจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเดือดร้อนหรือเกิดความเสียหายเมื่อมารับบริการ เนื่องจากการบริการสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นแก่ประชาชนเป็นอย่างยิ่ง

3. หลักการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุง และแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นและสถานการณ์ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนโดยรวมได้อย่างแท้จริง รวมทั้ง ปรับปรุงเพื่อรักษาประโยชน์สาธารณะอีกทางหนึ่งด้วย

4. หลักความเป็นกลางในการให้บริการสาธารณะนั้น หน่วยงานภาครัฐ จะต้องให้เป็นกลางกับทุกฝ่ายที่มารับบริการ โดยจะไม่สามารถเลือกปฏิบัติงานได้

5. หลักการให้เปล่า การให้บริการสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะ ให้แก่ประชาชน โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการสาธารณะจากประชาชนที่มารับบริการ

6. หลักความโปร่งใส การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความโปร่งใส หน่วยงานภาครัฐในการจัดทำบริการสาธารณะในทุกประเภทจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลในการจัดทำบริการสาธารณะอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งยังต้องเอื้อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐได้ อีกด้วย

7. หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนที่เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ได้แสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมในการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่ดีขึ้น โดยหน่วยงานภาครัฐจะต้องนำแนวคิดของประชาชนนี้ไปพิจารณา ประกอบกับการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจในการ



ดำเนินงานในการจัดทำบริการสาธารณะต่อไป โดยการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ จะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และต้องมีการวางแผนร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยา สร้อยสิงห์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยาสหราชอาณาจักร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยาสหราชอาณาจักรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้แตกต่างกับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และ 3) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมเป็นค่าบวก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนศึกษาพบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้วัดจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. ด้านข้อมูลทั่วไป 2. ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ 3. ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูลทั่วไปที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ที่ใช้ในการบริการแตกต่างกัน โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนศึกษาพบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

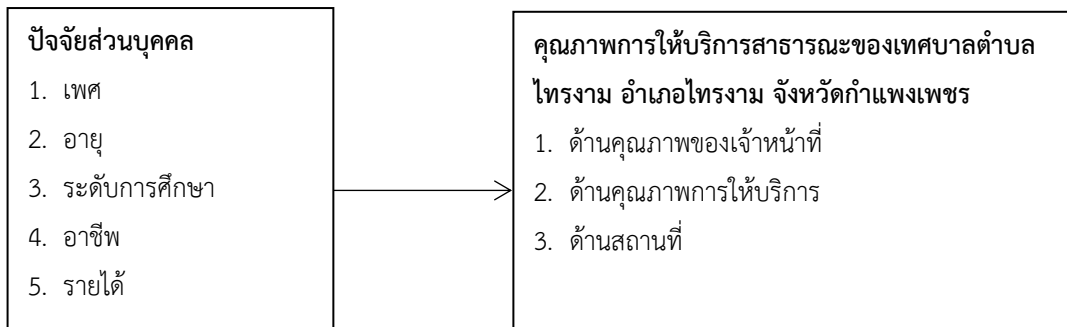
กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิง เชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของเจ้าหน้าที่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและแนวคิดทฤษฎีการจัดการบริการสาธารณะ



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) พื้นที่วิจัยคือ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนทั้งหมดในเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,130 คน (เทศบาลตำบลไทรงาม, 2561) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 คน จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน Krejcie and Morgan (ยุทธิ โกยวรรณ์, 2552) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (ณรงค์ กุลนิเทศ และสุตาวรรณ สมใจ, 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพองค์การและบุคลากรในองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร กำหนดระดับความคาดหวังเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร
- 2) นำข้อมูลที่ได้จาก ข้อ 1 มากำหนดเป็นกรอบแนวความคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาในการศึกษานี้เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม
- 3) ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้
- 4) นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ ความถูกต้อง และความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
- 5) นำแบบสอบถาม ไปปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน
- 6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำไป

ทดลองให้ (Thy out) กับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.7

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 358 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ 2) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดในเดือน กันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2561 3) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน 4) นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติดังนี้ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) 2) ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ Best (1981, p. 89)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม 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

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	45.5
หญิง	195	54.5
อายุ		
18 – 20 ปี	28	7.8
21 – 40 ปี	123	34.4
41 – 60 ปี	117	32.7
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	90	25.1
ระดับการศึกษา		
มัธยมต้น	6	1.7

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมปลาย/ปวช.	32	8.9
อนุปริญญา/ปวส.	29	8.1
ปริญญาตรี	171	47.8
สูงกว่าปริญญาตรี	120	33.5
อาชีพ		
นักศึกษา	46	12.8
รับราชการ	120	33.5
พนักงานบริษัท	108	30.2
ธุรกิจส่วนตัว	84	23.5
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	28	7.8
10,001 – 20,000 บาท	86	24.0
20,001 – 30,000 บาท	120	33.5
30,001 – 40,000 บาท	40	11.2
40,001 – 50,000 บาท	45	12.6
มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	39	10.9
รวม	358	100.0

วัตถุประสงค์ที่ 2) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม 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

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม

ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่	4.26	0.74	มาก	1
2. ด้านการให้บริการ	4.00	0.74	มาก	3
3. ด้านสถานที่	4.16	0.70	มาก	2
รวม	4.14	0.69	มาก	

2.1 ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย การพูดจาและกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ การแต่งกาย ($\bar{X} = 4.36$) มีความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานบริการประชาชน ($\bar{X} = 4.32$) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ความพึงพอใจ

และความประทับใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) 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 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ 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 ($\bar{X} = 3.97$) มีความถูกต้อง 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 พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ 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 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพูดจาและกิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การแต่งกาย มีความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานบริการประชาชน ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและความจริงใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรวีร์ คีรี (2561) ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านราคาและด้านการรับรู้ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 - 39 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อน ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยการรับรู้ ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลากำหนดและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน (งานทะเบียน งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ) ขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก เปรียบเทียบจากที่คาดหวังไว้ มีความประทับใจมากขึ้น มีการติดต่อประสานงานที่ดี และมีความเป็นกันเอง ความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวม ความสะดวก ความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนไม่ซับซ้อน การจัดลำดับคิวและลำดับความสำคัญของงานได้เหมาะสม และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา คงวารี (2556) ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลสุขภาพตำบลในเขตอำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้และนำผลที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญ 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามปัจจัยด้านข้อมูลผู้รับบริการ 4) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้ตามปัจจัยด้านการเข้ารับบริการ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง 3) การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ตามปัจจัยด้านข้อมูลผู้รับบริการพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านอายุอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 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 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนมวด ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนศึกษาพบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้วัดจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (1) ด้านข้อมูลทั่วไป (2) ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูลทั่วไปที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ที่ใช้ในการบริการแตกต่างกัน โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาพบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

2. ควรมีการกำหนดนโยบายเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุม ทุกกิจกรรมรวมถึง การประชาสัมพันธ์ หรือตีตประกาศ เรื่อง ระเบียบปฏิบัติของผู้รับบริการไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพึงตระหนักได้ อย่างเสมอภาพ เท่าเทียมกัน

3. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ

2. ควรจัดกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ และปรับปรุงคุณภาพการบริการ ตามที่ประชาชนเสนอแนะ

3. ควรมีระยะเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน เช่น งานทะเบียน งาน ธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัด กำแพงเพชร ซึ่งผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อความคิดเห็นของประชาชนอีกหลาย ประการ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา คงวารี. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา สร้อยสิงห์. (2560). ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 10(1), 216-238.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต องค์การ บริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณรงค์ กุลนิเทศ และสุดาวรรณ สมใจ. (2558). ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูงและการออกแบบวิจัย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์พริ้นท์ สามเสน.
- ฤทัย นิธิธนวิจิต. (2553). ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทศบาลตำบลไทรงาม. (2561). สถิติจำนวนประชากรเทศบาลตำบลไทรงาม ประจำปี พ.ศ. 2561. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2561, จาก <https://www.saingam-sdm.go.th/condition.php>
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.

- ประวีร์ คีรี. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรพิมล รียายและคณะ. (2556). ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2552 ที่มีต่อเนื้อหา รายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-16.
- มณีนีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (การศึกษาอิสระ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2552). ออกแบบเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- วุฒิสาร ตันไชย. (2551) ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2561,จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/35389/1>
- วีระพงษ์ เณลิมาจิระนัน. (2553). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวัน. (2554). การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ(20) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 – 2580). ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2562, จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). New jersey: Prentice-Hall.
- Kolter, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.