

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Public Service Quality of Hua Hin Municipality, Prachuap Khiri Khan Province

สุธัญญา ยิ้มละมัย¹
พชร สารตร์เงิน²

Suthanya Yimlamai
Phachara Sartngern

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน 2) เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน 3) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างปัจจัยในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนชุมชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองหัวหิน จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ตัวแทนผู้นำชุมชน จำนวน 8 คน ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การถดถอยแบบพหุคูณ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

¹นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ติดต่อได้ที่ suthanya.22052508@gmail.com

² Student, Master of Public Administration, Stamford International University, e-mail suthanya22052508@gmail.com

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลโท ดร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ติดต่อได้ที่ pachara.sartngern@stamford.edu

² Asst. Prof. Lt.Gen. Dr., Master of Public Administration, Stamford International University, e-mail pachara.sartngern@stamford.edu

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.65) 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน ไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน พบว่า ควรมีการนำปัจจัยในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นควรจัดเตรียมสถานที่และที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พนักงานควรมีความพร้อมให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว ดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ ควรจัดสรรพนักงานที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถให้ตรงตามตำแหน่งหน้าที่

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองหัวหิน ประชาชน ปัจจัยในการให้บริการ

Abstract

This research article aims to 1) study the level of service quality of Hua Hin Municipality to the public, 2) Compare the relationship between personal characteristics and service quality of Hua Hin Municipality, 3) study the causal relationship between factors in service provision and the quality of service of Hua Hin Municipality to the public, and 4) study the guidelines for developing the quality of service of Hua Hin Municipality to the public. The research used mixed methods. The sample consisted of 400 community representatives living in Hua Hin Municipality. Use questionnaires as a tool for collecting data. The key informants were eight community leaders.

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

In-depth interviews were used as the research tool. Data were analyzed using percentages, frequency distributions, means, standard deviations, multiple regression, and content analysis.

The research results found that 1) The overall quality of public service of Hua Hin Municipality is at a high level, with an average value ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.65). 2) Different personal characteristics have different opinions on the quality of public service in Hua Hin Municipality. 3) Factors affecting the quality of service, service process, and service recipients' expectations have a logical relationship with the quality of public service of Hua Hin Municipality with a statistical significance level of 0.001. Officers' performance has a logical relationship with the quality of public service in Hua Hin Municipality, with a statistical significance level of 0.05. 4) The guidelines for developing the quality of public service in Hua Hin Municipality found that factors in the service, service process, service recipients' expectations, and service personnel should be applied to develop the quality of service as follows: sufficient space and parking should be prepared; continuous training should be given to officers on service provision; officers should be ready to provide services to the public with willingness, enthusiasm, promptness, care, and attention dedication; and officers should be allocated with skills, knowledge, and abilities that are in line with their positions and duties.

Keywords: Quality of Service, Hua Hin Municipality, People, Factors in Service Provision

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ในยุทธศาสตร์ที่ 6 คือ ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ได้กล่าวไว้ว่า

การยกระดับการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศโดยใช้ดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชน โดยมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ การเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน การปรับปรุงบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสม ทันสมัย มีขีดสมรรถนะสูง ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า และเทียบได้กับมาตรฐานสากล สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการให้บริการงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้นและทันการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และปฏิรูประบบการบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรภาครัฐสู่ความเป็นมืออาชีพ รวมทั้งการต่อต้านและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับให้มีความชัดเจน ทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากลหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ โดยให้อำนาจต่อการบริหารราชการแผ่นดิน การพัฒนาประเทศ การให้บริการประชาชน การประกอบธุรกิจ และการแข่งขันระหว่างประเทศ (คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2560: 107)

ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566-2570) ของเทศบาลเมืองหัวหิน ได้กล่าวถึงการให้บริการประชาชนไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ (1) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส (2) ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการ โดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่ (3) ภาครัฐมีขนาดเล็ก gọn เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ (4) ภาครัฐมีความทันสมัย (5) บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ (6) ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ (7) กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น และ (8) กระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค (เทศบาลเมืองหัวหิน, 2564: 66)

เทศบาลเมืองหัวหินมีประชากรจำนวนมากถึง 66,165 คน ซึ่งส่งผลให้ในทางปฏิบัติการให้บริการต่าง ๆ ยังคงมีปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ คุณภาพความสะดวกสบาย ความทั่วถึงและความพร้อมในการให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้าและเสียเวลา (กัลยกร เทียนดี, 2559: 2) รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้ 1) บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน การที่เจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนหรือแม้แต่การยังขาดความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นมิตร ความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการแก่ประชาชนที่แต่ละกลุ่มแล้วแต่ให้ความสำคัญแก่ประเด็นนี้เป็นอย่างมาก 2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการในแต่ละรายการในรูปแบบของคู่มือสำหรับประชาชนหรือข้อมูลในระบบออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องจากมองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะเบื้องต้นตลอดจนการใช้ช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนที่หลากหลายรูปแบบ 3) อาคารคับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ขาดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและยังขาดอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ (ภิกคค์ กัลยาณมิตร และคณะ, 2561: 152-153)

จากปัญหาและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งให้บริการได้อย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างปัจจัยในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

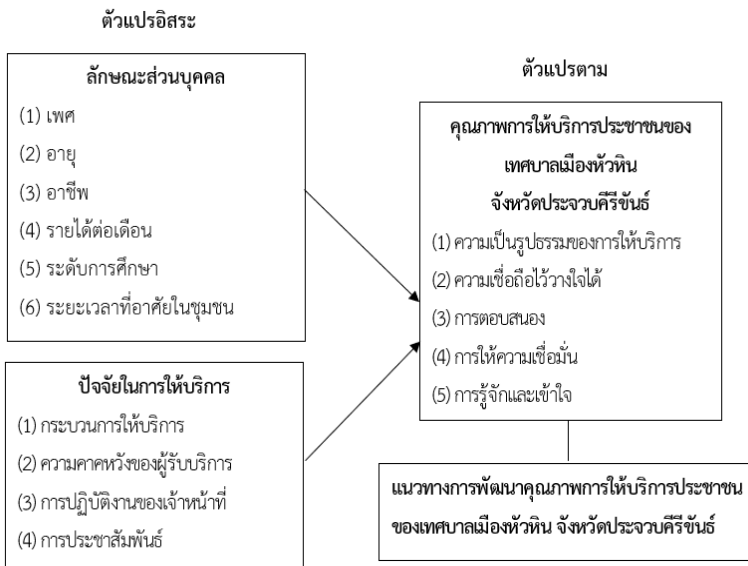
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

2. ปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: สุธิัญญา ยิ้มละมัย (2568)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิธีการวิจัย

บทความนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณกับระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 66,165 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 26 พฤษภาคม 2564) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1973: 725) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า และแบบบังเอิญ ส่วนวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบเฉพาะเจาะจง โดยคัดเลือกจากผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหินไม่ต่ำกว่า 3 ปี ขึ้นไป เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทำให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 8 คน โดยเลือก แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแทนระดับผู้นำชุมชนจากตำบลหัวหิน จำนวน 4 คน และกลุ่มที่ 2 ตัวแทนระดับผู้นำชุมชนจากตำบลหนองแก จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 8 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ท สเกล กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.984 ทดสอบ 100

ครั้งให้ผลความเป็นจริง 98.4 ครั้ง มีค่าความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นเพียง 1.60 การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะคำถามแบบมีโครงสร้าง โดยมีประเด็นสำคัญตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ปัจจัยในการให้บริการ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จากข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

4. การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้หลักการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำเสนอผลการวิจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	3.88	0.71	มาก	4
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.88	0.70	มาก	3
3. ด้านการตอบสนอง	3.92	0.76	มาก	1
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	3.91	0.76	มาก	5
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจ	3.83	0.70	มาก	2
รวม	3.88	0.65	มาก	

ตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.76) ด้านการรู้จักและเข้าใจ ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.65) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.70) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.71) และด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.70) ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำเสนอผลการวิจัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
1. เพศที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.176	ปฏิเสธ
2. อายุที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.610	ปฏิเสธ
3. อาชีพที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.475	ปฏิเสธ
4. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.606	ปฏิเสธ
5. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.094	ปฏิเสธ
6. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.103	ปฏิเสธ

ตารางที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบปฏิเสธ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นว่าเทศบาลเมืองหัวหิน มีการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ปัจจัยในการให้บริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำเสนอผลการวิจัย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยในการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการประชาชน ของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.711	0.115	-	6.185	0.000***
1. กระบวนการให้บริการ	0.336	0.056	0.363	5.966	0.000***
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ	0.281	0.053	0.308	5.272	0.000***
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	0.108	0.054	0.118	2.023	0.044*
4. การประชาสัมพันธ์	0.079	0.052	0.086	1.507	0.133

หมายเหตุ	*	$p \leq 0.05$	R	= 0.819
	**	$p \leq 0.01$	R ²	= 0.670
	***	$p \leq 0.001$	R ² ปรับ	= 0.667
			F	= 200.576
			ระดับนัยสำคัญ	= 0.000
			Durbin-Watson	= 1.963

ตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($F = 200.576$ และ $P \leq 0.001$) กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ร้อยละ 66.70-67.000 โดยมีค่าทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มี

ค่าเท่ากับ 1.963 โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูง 0.819 และเมื่อพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่าสัมประสิทธิ์ Beta แล้วมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ (β กระบวนการ = 0.363, Sig. = 0.000) ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ (β ความคาดหวัง = 0.308, Sig. = 0.000) และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (β การปฏิบัติงาน = 0.118, Sig. = 0.044) กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นผลมาจากปัจจัยในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \\ &= 0.711 + 0.336 (\text{กระบวนการให้บริการ}) + 0.281 (\text{ความคาดหวังของผู้รับบริการ}) + 0.118 (\text{การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่})\end{aligned}$$

สรุปได้ว่า ปัจจัยในการให้บริการ ในภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ พบว่า เทศบาลเมืองหัวหิน ควรจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการ และที่จอดรถให้เพียงพอ สะอาด มีความสะดวกสบาย ควรจัดหาที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรมีจุดบริการนำดื่มฟรีไว้บริการ รวมถึงจัดทำห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการโดยการแยกเป็นห้องน้ำสำหรับเพศชาย เพศหญิง ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนและวิธีการรับบริการที่ชัดเจนให้เห็นเด่นชัดเพื่อให้ประชาชนทำตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ควรมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ใน

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การบันทึกข้อมูลประชาชนที่มารับบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและแม่นยำในการค้นหาข้อมูลของประชาชนที่มารับบริการ สำหรับเอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการที่ประชาชนต้องกรอกข้อมูลควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ดังคำสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชนตำบลหัวหิน ที่กล่าวว่า “เทศบาลเมืองหัวหิน ควรจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการ และที่จอดรถให้เพียงพอ สะอาด มีความสะดวกสบาย ควรจัดหาที่นั่งสำหรับประชาชนที่มารับบริการ ควรมีจุดบริการน้ำดื่มฟรีไว้บริการ รวมถึงจัดทำห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการ”

2. ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ พบว่า เทศบาลเมืองหัวหิน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการประชาชน ควรสนับสนุนให้พนักงานให้บริการประชาชนให้ตรงตามที่ระบุหรือแจ้งไว้ตั้งแต่เริ่มต้นให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการให้บริการ ควรให้บริการประชาชนที่มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นและวรรณะ ดังคำสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชนตำบลหนองแก ที่กล่าวว่า “เทศบาลเมืองหัวหิน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ควรให้บริการประชาชนให้ตรงตามที่ระบุหรือแจ้งไว้ ควรให้บริการประชาชนที่มารับบริการทุกคนอย่างเหมือนกันโดยไม่มีการแบ่งแยก”

3. ด้านการตอบสนอง พบว่า เทศบาลเมืองหัวหิน ควรสนับสนุนให้พนักงานมีความพร้อมให้บริการประชาชนตั้งแต่เริ่มเปิดทำการจนถึงเวลาปิดทำการ ควรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว อธิบายขั้นตอนในการรับบริการด้านต่าง ๆ อย่างละเอียดเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจและทำตามได้อย่างง่าย เพื่อให้การรับบริการไม่ล่าช้าจนเกินไป ควรมีการสอดส่องดูแลประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน โดยการสอบถามและให้คำแนะนำประชาชนทุกคนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ดังคำสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชนตำบลหนองแก ที่กล่าวว่า “เทศบาลเมืองหัวหิน ควรสนับสนุนให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนตั้งแต่เริ่มเปิดทำการจนถึงเวลาปิดทำการ ควรมีการสอดส่องดูแลประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน โดยการสอบถามและให้คำแนะนำประชาชนทุกคนที่เดินทางเข้าที่เทศบาลทุกคนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกคน”

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า เทศบาลเมืองหัวหิน ควรจัดสรรพนักงานที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชนให้ตรงตามตำแหน่งและหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนให้ความมั่นใจว่าประชาชนที่มารับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ควบคุมและตรวจสอบกิริยา มารยาทของพนักงานขณะให้บริการประชาชน ให้เป็นไปด้วยความสุภาพ นุ่มนวล ควรเลือกใช้ภาษาและวิธีการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการที่เข้าใจง่ายและให้เกียรติประชาชนที่มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ดังคำสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชนตำบลหัวหิน ที่กล่าวว่า “เทศบาลเมืองหัวหิน ควรจัดสรรพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและให้ความมั่นใจแก่ประชาชนที่มารับบริการว่าจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน”

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจ พบว่า เทศบาลเมืองหัวหิน ควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนดูแลและเอาใจใส่ในการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างตั้งใจตั้งใจ ควรให้ความสำคัญและตั้งใจรับฟังปัญหาของประชาชนที่มารับบริการด้วยความจริงใจ ควรให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละคนได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ รวมทั้งควรให้บริการประชาชนที่มารับบริการทุกคนให้เหมาะสมกับความแตกต่างของประชาชนแต่ละคนได้อย่างถูกต้อง เช่น ความแตกต่างทางด้านเพศ อายุ ศาสนา เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชนตำบลหัวหิน ที่กล่าวว่า “เทศบาลเมืองหัวหิน ควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนดูแลและเอาใจใส่ในการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างตั้งใจตั้งใจ ควรให้บริการประชาชนที่มารับบริการทุกคนให้เหมาะสมกับความแตกต่างของประชาชนแต่ละคนได้อย่างถูกต้อง เช่น ความแตกต่างทางด้านเพศ อายุ ศาสนา เป็นต้น”

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัย ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เทศบาลเมืองหัวหินสามารถให้บริการประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลได้อย่างมีคุณภาพ 5 มิติ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) การรู้จักและเข้าใจ ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman &

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

et al. (1990: 28) และ Lovelock (1996: 464-466) ที่ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Determinants of Service Quality) เป็น 5 มิติหลัก ได้แก่ 1) มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า 4) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ สุขสุเมธ (2562: 213-216) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การตอบสนอง การรู้จักและเข้าใจ การให้ความเชื่อมั่น ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยัญญ์ จันทรเกิด (2560: 81) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์พบว่าการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557: 73-74) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่าง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร วงษ์จำปี (2557: 64) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอบางละมุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่าง

กันมีการให้บริการของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า การที่เทศบาลเมืองหัวหินมีกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพสามารถให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ สุขสุเมธ (2562: 213-216) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบางบาล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการของงานประปา ในภาพรวม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการงานของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบางบาล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และปัจจัยในการให้บริการของงานประปา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบางบาล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561: 343-345) วิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการบริหารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร ด้านบุคลากร ตามลำดับ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา โสภาค (2560: 185) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พิจารณาเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดบริการ และด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีดังนี้ ควรจัดเตรียมสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกสบาย มีที่จอดรถเพียงพอ สะอาด และมีที่นั่งพร้อมสำหรับประชาชน มีจุดบริการน้ำดื่มฟรี ห้องน้ำแยกตามเพศและสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน และใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลเพื่อความเร็วและแม่นยำ เอกสารและภาษาที่ใช้ควรเข้าใจง่ายและชัดเจน ควรจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก พนักงานควรมีความพร้อมตั้งแต่เริ่มเปิดทำการถึงเวลาปิดทำการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและอธิบายขั้นตอนอย่างละเอียด ควรมีการสอบถามและให้คำแนะนำประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึง พนักงานควรมีทักษะและความรู้ในการให้บริการที่ตรงตามตำแหน่ง ควรมีการตรวจสอบและอบรมพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและให้เกียรติประชาชน พนักงานควรให้ความสำคัญและตั้งใจรับฟังปัญหาของประชาชน ให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละคน คำนึงถึงความแตกต่างทางเพศ อายุ ศาสนา เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองชัย เรืองอาจ (2565: 139-142) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ควรมีการจัดเตรียมสถานที่ให้มีความพร้อมในการรับบริการ มีที่จอดรถเพียงพอ ภายในสำนักงานให้มีความสะดวกสบาย 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา กระบวนการการทำงานเป็นไปตามระบบขั้นตอนรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ และบอกรายละเอียดในการให้บริการ ระยะเวลาทำงานก็เป็นไปตามกำหนด มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ให้บริการที่ตรงสัญญาและถูกต้องตามความคาดหวังของผู้รับบริการ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ บุคลากรควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดูแลลูกค้าให้ทั่วถึง มีทักษะความรู้ในการทำงาน

สามารถให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ดี มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบรวดเร็ว 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ บุคลากรควรต้อนรับด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม อธิบายขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความรู้และทักษะที่ดี 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ หากผู้รับบริการมีความต้องการ หรือร้องขอควรมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อพูดคุย แนะนำ แก้ไขปัญหา ขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ โดยถือประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง สามารถเข้าถึงผู้รับบริการด้วยความเข้าใจและตอบโต้กับผู้รับบริการให้ชัดเจน

บทสรุป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลกับคุณภาพการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนพบว่า ควรจัดเตรียมสถานที่และที่จอดรถให้เพียงพอ เช่น ควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนระบบการให้บริการ หรือ ใช้ระบบ Parking Censor เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบลานจอดที่ว่างได้อย่างเพียงพอ ควรสนับสนุนระบบการให้บริการจัดเก็บข้อมูลฐานภาษีในรูปแบบ Cloud Computing เพื่อให้หน่วยงานราชการสามารถดึงข้อมูลจากระบบกลางไปใช้ทำงานได้ตลอดเวลา เป็นต้น ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พนักงานควรมีความพร้อมให้บริการประชาชน ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น รวดเร็ว ดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ ควรจัดสรรพนักงานที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถให้ตรงตามตำแหน่งหน้าที่

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เทศบาลเมืองหัวหิน ควรมีการจัดทำเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย
2. เทศบาลเมืองหัวหิน ควรให้บริการประชาชนให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ
3. เทศบาลเมืองหัวหิน ควรให้บริการด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่ประชาชนมารับบริการ
4. พนักงานเทศบาลเมืองหัวหิน ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ตลอดจนพัฒนาตนเองในด้านการให้บริการเพื่อให้มีทักษะความรู้ในการให้บริการเป็นอย่างดี
5. พนักงานเทศบาลเมืองหัวหิน ควรดูแลและเอาใจใส่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างตั้งใจแก่ผู้รับบริการทุกคนในทุกครั้งที่มารับบริการ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ได้องค์ความรู้ใหม่ คือ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เหมาะสมนั้น เทศบาลเมืองหัวหิน ควรจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการ และที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ควรสนับสนุนให้พนักงานมีความพร้อมให้บริการประชาชน ควรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และรวดเร็ว ควรจัดสรรพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชนให้ตรงตามตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบ ควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนดูแลและเอาใจใส่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างตั้งใจ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ควรมีการให้บริการ ณ จุดบริการเดียว (One Stop Service) ในทุกขั้นตอนที่มีการมาใช้บริการ ควรมีการอบรมพนักงานเทศบาลเมืองหัวหิน และสนับสนุนให้พนักงานของเทศบาลเมืองหัวหิน ให้บริการประชาชนที่มารับบริการจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีให้ตรงกับที่ประชาชนคาดหวังไว้ ควรสนับสนุนให้พนักงานเทศบาลเมืองหัวหิน ทุกคนให้บริการประชาชนด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ควรมีการเผยแพร่ระเบียบข้อบังคับในการมาใช้บริการเทศบาลเมืองหัวหินให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การติดป้าย ณ ที่ทำการของเทศบาลเมืองหัวหิน การแจ้งผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองหัวหิน เป็นต้น ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1: แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ที่มา: สุัญญา ยัมละมัย (2568)

ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ: ควรจัดเตรียมสถานที่ให้ในการให้บริการ และที่จอดรถให้เพียงพอ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้: ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านการตอบสนอง: ควรสนับสนุนให้พนักงานมีความพร้อมให้บริการประชาชน ควรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และรวดเร็ว

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น: ควรจัดสรรพนักงานที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชนให้ตรงตามตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจ: ควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนดูแลและเอาใจใส่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างตั้งใจ

รายการอ้างอิง

- กัลยกร เทียนดี. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลชำอำ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2560). (ร่าง) ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579). https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/08/file_32600e26a233b3fc9c88e48300c10334.pdf.
- ชาญจิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 10(1), 335-353. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/suedureasearchjournal/article/view/79717>
- เทศบาลเมืองหัวหิน. (2564). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566-2570). ประจวบคีรีขันธ์: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองหัวหิน.
- นาคยา โสภาค. (2560). คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอยะย้อย จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). นครสวรรค์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ไพฑูรย์ คัมภ. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ภักดิ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณศักรดี ตติยะลาภะ, และ ไพฑูรย์ มาลา. (2561). แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1), 147-157.
- เรืองชัย เรืองอาจ. (2565). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สุธัญญา ยิ้มละมัย. (2568). คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชาติ สุขสมเช. (2562). คุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- Lovelock, C. H. (1996). *Principles of Service Marketing and Management* (2nd ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed). Singapore: Harper International Editor.
- Received: November 15, 2024
 Revised: January 20, 2025
 Accepted: January 22, 2025