

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ใน
เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
Guidelines for Improving the Quality of Public Welfare Services According to
SERVQUAL Criteria in Suanluang Subdistrict Municipality, Amphawa District
Samutsongkhram Province

ผดุงพล ม่วงเส็ง¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ ศิลปาภิรักษ์²

Phadungphon Moungseng Associate Professor Sakda Silpapisan

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

วันที่รับบทความ (Received) 12 มกราคม 2567

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 30 มกราคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 15 กุมภาพันธ์ 2567

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสวนหลวง จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีความเชื่อมั่น 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงาน พนักงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน ผู้นำหมู่บ้าน ประธานชุมชน จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการของเทศบาล

สวนหลวง ในภาพรวม อยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ระดับมาก ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ระดับปานกลาง ผลการสังเคราะห์แนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ควรจัดบุคลากรให้บริการประชาชนให้เหมาะสม และเพิ่มการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับความเป็นจริง รวมถึงการปรับลดขั้นตอนในการให้บริการ จัดการฝึกอบรมพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ปรับเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ยอมรับคำติชมเพื่อ

นำไปปรับปรุงแก้ไข การให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา
ท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อมอย่างเป็นกันเอง

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ การบริการ
สาธารณะ เทศบาลตำบลสวนหลวง

Abstract

This study was a quantitative research. The sample group in the study was 400 people in the Suan Luang Subdistrict area. A simple sample group was selected. The tools used to collect data were questionnaires. The rating scale has 5 levels, with a confidence of 0.98. Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation. and qualitative research Use the in-depth interview form. structured Specific key informants include executives, department heads. Relevant employees: 10 people, village leaders, community presidents: 20 people, totaling 30 people by analyzing content data.

The results of the study found that problems with the public welfare service system of Suan Luang Municipality as a whole were at a high level when considering each aspect. Concrete aspect of the service Reliability and trustworthiness The aspect of giving confidence to service recipients is at a high level. As for the aspect of responding to those who receive services, Knowing and understanding service recipients moderate

Results of the synthesis of guidelines on improving the quality of public welfare services according to the SERVQUAL criteria. Response to service recipients Personnel should be arranged to provide appropriate public service. and increasing work to keep up with the situation that is occurring in line with reality Including reducing steps in providing services. Continuously organize developmental training using information technology for staff. Modify the service model to be modern. Knowing and understanding service recipients Accept feedback for improvement. Providing service with words His demeanor was polite and friendly.

Keywords: service quality, public service, Suan Luang Municipality

บทนำ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิต

ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552, น. 105-146)

การให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุดมุ่งหมาย ประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพแต่ยังไม่มีการกำหนดคุณภาพของการส่งมอบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นทางการเป็นมาตรฐาน ในขณะที่การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ห่างไกลโดยเฉพาะเทศบาลให้บริการสาธารณะให้เข้าสู่มาตรฐานยิ่งเป็นสิ่งที่ยากยิ่งขึ้น (สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์, 2559)

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็น

เทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยอยู่บังคับการบริหารส่วนตำบล

ข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ ปัจจุบัน ณ วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2563 มีเทศบาลตำบลทั้งสิ้น 2,237 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายและกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542, น. 5) ซึ่งภารกิจที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือด้านการลงทุน ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพการพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา

ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2558, น.153)

ทั้งนี้ที่ผ่านมาเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม ต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและคุณภาพการบริหารที่มอบให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่สุด จึงทำการวิเคราะห์ปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนาเพื่อที่จะนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาวางแผนพัฒนา โดยผลการวิเคราะห์พบข้อมูลปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ปัญหาด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ ปริมาณขยะมูลฝอยไม่สามารถจัดเก็บได้ทั่วถึงการจัดทำฐานข้อมูลประชากร ด้านสุขภาพยังไม่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน 2) ปัญหาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ คือ การจัดการศึกษาของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม ระดับปฐมวัยยังขาดการพัฒนาด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม นักเรียนระดับชั้นพื้นฐานขาดระเบียบวินัย ความรับผิดชอบมารยาทเยาวชนขาดการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และละเลยวัฒนธรรมแบบไทย ขาดการสร้างเครือข่ายทางการศึกษากับหน่วยงานอื่นๆ 3) ปัญหาด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการท่องเที่ยว คือ พื้นที่ว่างของเมืองลดน้อยลงเป็นผลให้เกิดภาวะเสื่อมโทรมภายในชุมชน เกิดภูมิทัศน์ที่ไม่สวยงาม เกิดการใช้ที่ดินแบบกระจัดกระจายไม่สอดคล้องกับการพัฒนาแบบยั่งยืน อีกทั้งด้านถนน ที่คอนกรีตเสริมเหล็กไม่ได้มาตรฐานและไม่ครอบคลุมพื้นที่ มีแสงสว่างจากไฟฟ้าสาธารณะบนถนนในเขตเทศบาล ซึ่งยังกระจายไปไม่ถึงทั่วถึง และด้านการวางท่อระบายน้ำก็ยังมีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่วนระบบการขนส่งมวลชนในเมืองก็ยังไม่เป็นระบบมาตรฐาน 4)

ปัญหาด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง คือ ปัญหาอาชญากรรมที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งการเพิ่มขึ้นของคดีประทุษร้าย ต่อชีวิตร่างกายและคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน 5) ปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ดี คือ มีการบริหารงานที่ล่าช้า ขาดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ขาดการความคิดริเริ่มในการดำเนินการ ตลอดจนบุคลากรขาดความรู้ความสามารถและความชำนาญ เป็นผลมาจากคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงานของเทศบาล และประชาชนขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการตรวจสอบ การบริหารงานของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม (งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล, เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม, 2563, น. 46-50)

ดังนั้นเพื่อให้ทราบผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป การวิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์ SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลตำบล

สวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาของระบบการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการของเทศบาลสวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม

2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์ SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม ลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์ SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะปวย จังหวัดสมุทรสงคราม มี 5 ด้าน คือ

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
- 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยให้น้ำหนักของการประเมินค่าดังนี้

5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะดีมากที่สุด

4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะดีมาก

3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะดีปานกลาง

2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะดี

1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะไม่ดีเลย

ช่วงที่ 2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Structured Interview) คือเป็นแบบสัมภาษณ์คำถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ โดยนำแบบสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยแบ่งเป็นสองกลุ่ม โดยใช้เกณฑ์ในการสัมภาษณ์ คือ 1.ผู้ให้บริการ เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงาน พนักงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน คือ และ 2 ผู้รับบริการ เช่น ผู้นำหมู่บ้าน ประธานชุมชนต่างๆในพื้นที่ จำนวน 20 คน รวมเป็น 30 คน โดยมีแนวคำถาม ดังนี้ 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสวนหลวง อำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม

2. ผู้ศึกษาไปเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยตนเอง เพื่อมิให้เกิดความคลาดเคลื่อน ตรวจสอบความสมบูรณ์จำนวน 371 คน ซึ่งแบบสอบถามต้องกลับมาครบถ้วนทุกฉบับ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ด้วยวิธีการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Structured Interview) คือเป็นแบบสัมภาษณ์คำถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นสองกลุ่ม คือ 1. ผู้ให้บริการ เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงาน พนักงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน คือ และ 2. ผู้รับบริการ เช่น ผู้นำหมู่บ้าน ประธานชุมชนต่างๆในพื้นที่ จำนวน 20 คน รวมเป็น 30 คน มาวิเคราะห์คะแนน เพื่อหาความแนวทางการพัฒนาตามหลักเกณฑ์

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตาม

เกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาอภิปรายดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลจัดพนักงานไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ พนักงานเทศบาลบริการประชาชนโดย ยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ และเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปิยะนุช ตันเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยจันทร์จิรา อินตะนนท์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้

ห่ม จังหวัดลำปาง ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่ม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุสินี จันทรจวนสุก (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ดำเนินการจัดพนักงานไว้บริการประชาชนใน ปริมาณที่เพียงพอ มีหน่วยบริการฉุกเฉิน เช่น รถรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน แสดงให้เห็นว่าเทศบาลความสำคัญและเอาใจใส่ในรายละเอียดต่างๆ ที่ เป็นความสะดวกสบายของประชาชน จึงส่งมอบสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ให้แก่ประชาชนอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะนุช ตันเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7

หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า พนักงานเทศบาลบริการประชาชน ยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ พนักงานเทศบาลให้บริการประชาชนอย่าง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเทศบาลมีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช ต้นเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ และเทศบาลดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ไพฑูรย์ คุ่มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้าน การให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลมีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือ ได้ตลอดเวลา เทศบาลแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียมบดทองโทษ ฯลฯ และเทศบาลมีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา อินตะนนท์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่ม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้าน พนักงานผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความละเอียดรอบคอบ ครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ในการให้บริการ และมีการให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจนแน่นอนมีความรู้ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำชัดเจน สมบูรณ์ เสร็จทันตามเวลากำหนด ความจริงใจ

ใส่ใจในการให้บริการ ความรับผิดชอบงาน ให้
ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า พนักงานเทศบาลให้บริการด้วยถ้อยคำกริยา ท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็น พนักงานเทศบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และพนักงานเทศบาลยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูริย์ คุ่มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทรเกิด (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ

ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ในการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ให้บริการของเทศบาล มีความสะอาด และเป็นระเบียบ ดังนั้น เทศบาลควรดำเนินการทำความสะอาดโดยรอบเทศบาล จัดสถานที่ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยการจัดกิจกรรม 5 ส เพื่อให้เทศบาลมีความสะอาดและดูเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เทศบาลมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ดังนั้น เทศบาลควรมีการจัดอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ฉับไวในการให้บริการประชาชนและควรจัดฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่พนักงานเทศบาล เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานเทศบาล บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน ดังนั้น พนักงานเทศบาลควรพัฒนาตนเองให้มีความคล่องตัวในการทำงานให้ฉับไว รวดเร็วให้ทันต่อเวลา เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานเทศบาลมีความเอาใจ
ใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น
พนักงานเทศบาลควรเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับ
ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ข้อ
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เทศบาลให้ความสำคัญต่อคำร้อง
ขอของผู้รับบริการ ดังนั้น พนักงานเทศบาลควร
ให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยา ท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็น
กันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ยอมรับคำติชม
พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำ
ผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและพัฒนาต่อยอดการ
ให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาถึงแนวทางการจัดสวัสดิการ
สังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด
สมุทรสงคราม เพื่อนำผลวิจัยไปปรับปรุงแผนพัฒนาการ
จัดสวัสดิการสังคมให้กับประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
ขึ้น

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2558). *คู่มือมิติใหม่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น: ผู้บริหารท้องถิ่นที่มา
จากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน*.
กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- จันทร์จิรา อินตะนนท์. (2561). *คุณภาพการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม
อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง*. (ค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัด
สมุทรสงคราม. (2565). [สืบค้นเมื่อ 12
กรกฎาคม 2565]. *ข้อมูลทั่วไป*. สืบค้นจาก
<http://suanluangcity.go.th/>.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2563). *คุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของ
ประชาชน*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์).
- ปิยะนุช ตันเจริญ. (2563). *คุณภาพการให้บริการ
สาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย
จังหวัดเพชรบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก. (2560). *ประสิทธิภาพการ
จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี*.
(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราช
ภัฏเทพสตรี).

ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2564). *ความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.*
(งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
มหาวิทยาลัยบูรพา).