

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์
SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
GUIDELINES FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN
WELFARE ACCORDING TO SERVQUAL CRITERIA IN SUAN LUANG
SUBDISTRICT MUNICIPALITY, AMPHAWA DISTRICT, SAMUT SONGKHRAM
PROVINCE

ผดุงพล ม่วงเส็ง¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดา ศิลปาภรณ์²
Phadungphon Moungseng¹ Associate Professor Sakda Silpapisan²
¹นักศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
²อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
*Corresponding author E-mail: nooknoo_08@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 13 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 21 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 15 พฤษภาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์ SERVQUAL ของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงาน พนักงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน ผู้นำหมู่บ้าน ประธานชุมชน จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 30 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการสังเคราะห์แนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ให้ชัดเจน มีเนื้อหาและแสดงขั้นตอนที่ประชาชนเข้าใจง่าย ด้านความ

เชื่อถือไว้วางใจได้ พนักงานเทศบาลควรให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่มีเรียกลินบน และควรมีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบน่าเชื่อถือ ควรมีวิธีการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรทุกระดับ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ควรจัดบุคลากรให้บริการประชาชนให้เหมาะสม และเพิ่มการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับความเป็นจริง รวมถึงการปรับลดขั้นตอนในการให้บริการ จัดการฝึกอบรมพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่อง เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ติดว่าเป็นพวกตนเองหรือไม่ เพิ่มศักยภาพการบริการให้ฉับไว และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ยอมรับคำติชม ไปปรับปรุงแก้ไขบริการด้วยถ้อยคำกิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจอย่างเป็นกันเอง

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ การบริการสาธารณะ เกณฑ์SERVQUAL

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of public welfare services of Suan Luang Sub-district Municipality, Amphawa District, Samut Songkhram Province, 2) to find ways to develop the quality of public welfare services according to the SERVQUAL criteria of Suan Luang Sub-district Municipality, Amphawa District, Province. Samut Songkhram This study was a mixed research. The sample was people living in Suan Luang Sub-district Municipality, Amphawa District, Samut Songkhram Province. By calculating according to the formula of Taro Yamane, the sample size was 400 people and the sample was randomly selected. The research tools were questionnaires. The estimation scale was 5 levels. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. qualitative research Key informants are executives, heads of departments. 10 related employees, 20 village leaders, 20 community leaders, 30 people in total, selected by purposive sampling. Data were collected by in-depth interviews. Data were analyzed by content analysis.

Results of the study: The quality of public welfare services according to the SERVQUAL criteria in Suan Luang Subdistrict Municipality, Amphawa District, Samut Songkhram Province Overall, it was at a high level. When considering each aspect, it was found that in terms of reliability and reliability. had the highest average, followed by the aspect of confidence in the service recipients The aspect of knowing and understanding the service recipients And the response to service users had the lowest average. The results of the synthesis of guidelines on improving the quality of public welfare services according to the SERVQUAL criteria The concrete aspect of the service There should be publicity signs for service procedures or billboards indicating various service points clearly, with content and showing procedures that are easy for the

public to understand. Reliability Municipal employees should provide services to the people with honesty, honesty, without bribery. and there should be a systematic service process reliable regulation There should be a way to create awareness for personnel at all levels. Response to service users Personnel should be arranged to serve the people appropriately. And increase work to keep up with the situation that occurs in accordance with reality Including reducing the process of providing services. Organize training to develop the use of information technology for staff. continually Change the form of service to be modern. Giving confidence to service users Should pay attention to each service recipient equally. without being caught on their own or not increase service potential and more quickly In terms of understanding and knowing service users, accepting feedback to improve Service with polite words and gestures friendly mind

Keywords: service quality public service Criteria SERVQUAL

บทนำ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ได้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทย รับมาเป็นกระบวนการทัศน์ ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2552, น. 105-146)

การให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุดมุ่งหมาย ประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพแต่ยังไม่มีกำหนดคุณภาพของการส่งมอบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นทางการเป็นมาตรฐาน ในขณะที่การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพื้นที่ในพื้นที่ยังขาดโดยเฉพาะเทศบาลให้บริการสาธารณะให้เข้าสู่มาตรฐานยังเป็นสิ่งที่ยากยิ่งขึ้น (สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์, 2559)

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบล

กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถื่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถื่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้หากท้องถื่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถื่นนั้น ๆ ปัจจุบัน ณ วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2563 มีเทศบาลตำบลทั้งสิ้น 2,237 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้ เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายและกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542, น. 5) ซึ่งภารกิจที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ แบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถื่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถื่น และด้านสุดท้ายคือด้านการลงทุน ทรพยากรสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพการพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถื่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2558, น.153)

ทั้งนี้ที่ผ่านมาเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและคุณภาพการบริหารที่มอบให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่สุด จึงทำการวิเคราะห์ปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนา

เพื่อที่จะนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาวางแผนพัฒนา โดยผลการวิเคราะห์พบข้อมูลปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ปัญหาด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ ปริมาณขยะมูลฝอยไม่สามารถจัดเก็บได้ทั่วถึง การจัดทำฐานข้อมูลประชากร ด้านสุขภาพยังไม่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน 2) ปัญหาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ คือ การจัดการศึกษาของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ระดับปฐมวัยยังขาดการพัฒนาด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม นักเรียนระดับชั้นพื้นฐานขาดระเบียบวินัย ความรับผิดชอบมารยาท เยาวชนขาดการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และละเลยวัฒนธรรมแบบไทย ขาดการสร้าง เครือข่ายทางการศึกษากับหน่วยงานอื่นๆ 3) ปัญหาด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการท่องเที่ยว คือ พื้นที่วางของเมืองลดน้อยลงเป็นผลให้เกิดภาวะเสื่อมโทรมภายในชุมชน 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 อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล, เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 2563, น. 46-50)

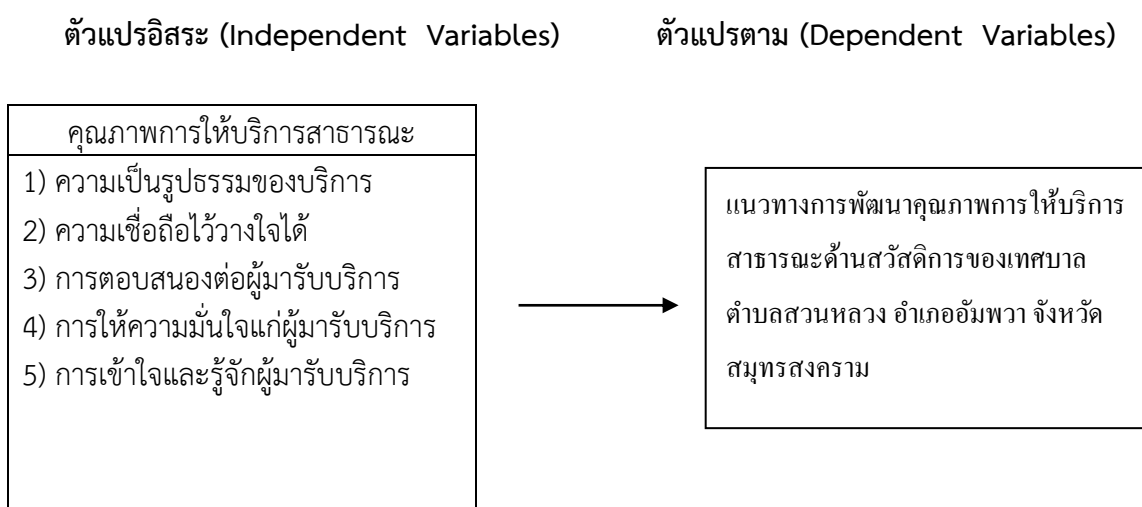
ดังนั้นเพื่อให้ทราบผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป การวิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจากรูปแบบ SERVQUAL ของ พาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่า ปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งได้ข้อสรุปว่า 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์กำหนด กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ คือ

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ
- 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
- 5) การเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 5,121 คน (ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่ม และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย จำนวน 371 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์ SERVQUAL ในเทศบาล

ตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มี 5 ด้าน คือ

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

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยให้น้ำหนักของการประเมินค่า ดังนี้

- 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะดีมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะดีมาก
- 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะดีปานกลาง
- 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะดี
- 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการสาธารณะไม่ดีเลย

ช่วงที่ 2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Structured Interview) คือเป็นแบบสัมภาษณ์คำถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ โดยนำแบบสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์ SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา 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 โดยมีแนว

คำถาม 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 ตรวจสอบความสมบูรณ์ จำนวน 371 คน ซึ่งแบบสอบถามต้องกลับมากำหนดไว้ด้วยวิธี การ วิเคราะห์ข้อมูล 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

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวม จำแนกในแต่ละด้าน 5 ด้าน คือ 1. ด้านการฝึกอบรม 2.ด้านการศึกษา และ 3.ด้านการพัฒนา โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวม

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม	ระดับความคิดเห็น			
	S.D.	ความหมาย	อันดับ	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.60	.567	มาก	3
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.98	.587	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.41	.581	ปานกลาง	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.70	.738	มาก	2
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.45	.720	ปานกลาง	4
รวม	3.60	.567	มาก	3

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$; S.D. = .567) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$; S.D. = .587) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.70$; S.D. = .738) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.45$; S.D. = .720) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.41$; S.D. = .581)

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ให้ชัดเจน ผู้บริหารเทศบาลเห็นว่าควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ดังกล่าว ให้มีเนื้อหาและแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจง่ายขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า พนักงานเทศบาลควรให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ไม่มีเรียกรับสินบน และควรมีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบน่าเชื่อถือ ผู้บริหารเทศบาลควรมีวิธีการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรทุกระดับเรื่องการบริการด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง

3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า พนักงานเทศบาลควรมีการจัดบุคลากรให้บริการประชาชนให้เหมาะสมมากกว่านี้ และผู้บริหารควรเพิ่มการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับความเป็นจริง รวมถึงปรับลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย จัดฝึกอบรมพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ และประชาชนอย่างต่อเนื่อง เปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า พนักงานเทศบาลควรเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คิดว่าเป็นพวกตนเองหรือไม่ ทุกวันนี้บริการได้อย่างเหมาะสมแล้ว ผู้บริหารให้ความคิดเห็นว่าเพิ่มศักยภาพการบริการให้ฉับไว และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ

5. การเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ และพนักงานเทศบาลให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่ สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง ดังนั้นเทศบาลเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีกระบวนการพัฒนาเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี และมีเทคนิคการบริการมากขึ้น

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์ SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาอภิปรายดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERVQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลจัดพนักงานไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ พนักงานเทศบาลบริการประชาชนโดย ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ และเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปิยะนุช ตันเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยจันทร์จิรา อินตะนนท์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่ม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี จันทร์จวนสุข (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ดำเนินการจัดพนักงานไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ มีหน่วยบริการฉุกเฉิน เช่น รถรับส่งผู้ป่วย ฉุกเฉิน แสดงให้เห็นว่าเทศบาลให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในรายละเอียดต่างๆ ที่เป็นความสะดวกสบายของประชาชน จึงส่งมอบสิ่ง

อำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ให้แก่ประชาชนอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะนุช ต้นเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก

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

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที ประชาชนที่มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ และเทศบาลดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ไพฑูรย์ คุ่มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลมีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือ ได้ตลอดเวลา เทศบาลแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียมบทลงโทษ ฯลฯ และเทศบาลมีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จिरา อินตะนนท์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่ม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

ด้าน พนักงานผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความละเอียดรอบครอบ ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ในการให้บริการ และมีการให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจนแน่นอน มีความรู้ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน สมบูรณ์ เสร็จทันตามเวลากำหนด ความจริงใจใส่ใจในการให้บริการ ความรับผิดชอบงาน ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า พนักงานเทศบาลให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยา ท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็น พนักงานเทศบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และพนักงานเทศบาลยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

ในการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการตามเกณฑ์SERQUAL ในเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอมะปวยลา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

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

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เทศบาลมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ดังนั้น เทศบาลควรมีการจัดอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ฉับไวในการให้บริการประชาชน และควรจัดฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่พนักงานเทศบาลเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

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

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานเทศบาลมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น พนักงานเทศบาลควรเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เทศบาลให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ ดังนั้น พนักงานเทศบาลควรให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยา ท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและพัฒนาต่อยอดการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาถึงแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำผลวิจัยไปปรับปรุงแผนพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมให้กับประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2558). *คู่มือมิติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน*. กรุงเทพฯ: สมาคมธรรม.
- จันทร์จิรา อินตะนนท์. (2561). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง*. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- เทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. (2565). *ข้อมูลทั่วไป*. <http://suanluangcity.go.th/>
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2563). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์).
- ปิยะนุช ตันเจริญ. (2563). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก. (2560). *ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

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