

คุณภาพการให้บริการตามทัศนะของประชาชนเขตเทศบาล
ตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

The Quality of the Service According to the Public Opinions in
Tha Sala Subdistrict Municipality, Mueang District, Lop Buri Province

วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์¹ และ ปรียกาญจน์ ใจสอาด²

Wasita Kerdphol Prasopsak and Preeyagarn Jaisaard

Received September 27, 2023 & Revise, December 19, 2023 & Accepted December 31, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 500 คน เป็นผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานบริการ เรียงลำดับจากงานบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานด้านการพัฒนาเด็กเล็กสู่มาตรฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการปรับปรุงและลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการประชาชน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร การวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีประสิทธิภาพจากค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการตามทัศนะของประชาชน ควรหาทางเสริมจุดแข็ง และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในศตวรรษที่ 21

คำสำคัญ: คุณภาพ; บริการ; เทศบาล

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี Assistant Professor, Thepsatri Rajabhat University

² อาจารย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี : E-Mail: preeyagarn.j@lawasri.tru.ac.th

Lecturer, Thepsatri Rajabhat University

Email: wasita.kp@gmail.com



Abstract

The objective of this research was, to study the quality of service at the municipal level in Tha Sala Subdistrict, Mueang District, Lopburi Province, categorized by service functions, using quantitative research methods. In this study, the researchers used a sample size of 500 individuals who are service users of the municipal services in Tha Sala Subdistrict. The research tools used include questionnaires, and the statistics used include means and standard deviations. The research founded that: The overall quality of service at the municipal level in Tha Sala Subdistrict, Mueang District, Lopburi Province, is rated as very high. When considering different service functions, they are ranked in descending order of average scores as follows: cleanliness and sanitation services, public electricity services, child development services to meet standards, public disaster prevention and relief services, and services for improving and reducing the time frame for providing services to the public. The overall quality of service at the municipal level in Tha Sala Subdistrict, Mueang District, Lopburi Province, is rated as very high. When considering specific aspects, they are ranked in descending order of average scores as follows: service personnel, service process and procedure, convenience facilities, and service channels and communication, the service quality of Tha Sala Subdistrict Municipality, Mueang District, Lopburi Province, efficient from the average of the satisfaction of service recipients, should strengthen the strengths and increase personnel efficiency to be consistent with social conditions in the 21st century.

Keywords: Quality; Service; Municipality

บทนำ

ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - 2561 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองและสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงาน



บริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ในทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด การให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาให้บริการแก่ประชาชนได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนส่งเสริมยกระดับจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการที่จุดบริการนำมาวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อยกระดับการบริการประชาชนในทุกระดับและทุกมิติของการบริหารบริการภาครัฐแนวใหม่ (Phecharat, N. 2013)

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาของเทศบาลตำบลท่าศาลาที่ระบุในแผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2563-2566) พบว่า เทศบาลตำบลท่าศาลา เป็นเขตชุมชนเมือง มีพื้นที่ห้างสรรพสินค้า สภาพชุมชนไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย เกิดปัญหาด้านการรักษาความสะอาด ประสบอุทกภัยในช่วงฤดูฝน เป็นต้น (Thasala Subdistrict Municipality, 2023)

ด้วยเป้าหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ เทศบาลปฏิบัติงานต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนได้นั้น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ มาตรา 50, 53 และ 54 เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐดำเนินงานเพื่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริง (Ministry of Interior, Department of Local Administration, 2020) จึงดำเนินการสำรวจศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีจำนวน 5 งานบริการได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 3) งานด้านการปรับปรุงและลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการประชาชน 4) งานด้านการพัฒนาเด็กเล็กสู่มาตรฐาน และ 5) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนางานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับชุมชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ



ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชากรในพื้นที่ตำบลท่าศาลา สำรวจ ณ เดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 14,444 คน (Thasala Subdistrict Municipality, 2023) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบล ท่าศาลา ซึ่งผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้นี้จำนวน 500 คน

2. ขอบเขตตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

คุณภาพการบริการ

Sangkamane, N. & Sirimongko, T. (2023) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างความประทับใจให้เหนือกว่าความต้องการของผู้รับบริการ และยังสามารถสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร ให้มีความสามารถให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Chanasimma, W. & Sangsawang, T. (2021) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรของรัฐ ได้ส่งมอบคุณภาพผ่านการบริการให้แก่ประชาชน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) 2) ความมั่นใจ (Assurance) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) 5) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

Nilphat, R. (2017) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

Kotler, P. (2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือ บุคคลหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

จากความหมายข้างต้น คุณภาพการบริการควรเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการ



บริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ มั่นใจ กลับมาใช้บริการอีกครั้ง และเป็น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดกับองค์กรผู้ให้บริการ

แนวคิดเรื่องมีวัดคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการ บริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการ เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า แนวคิดในการวัดคุณภาพของการ ให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

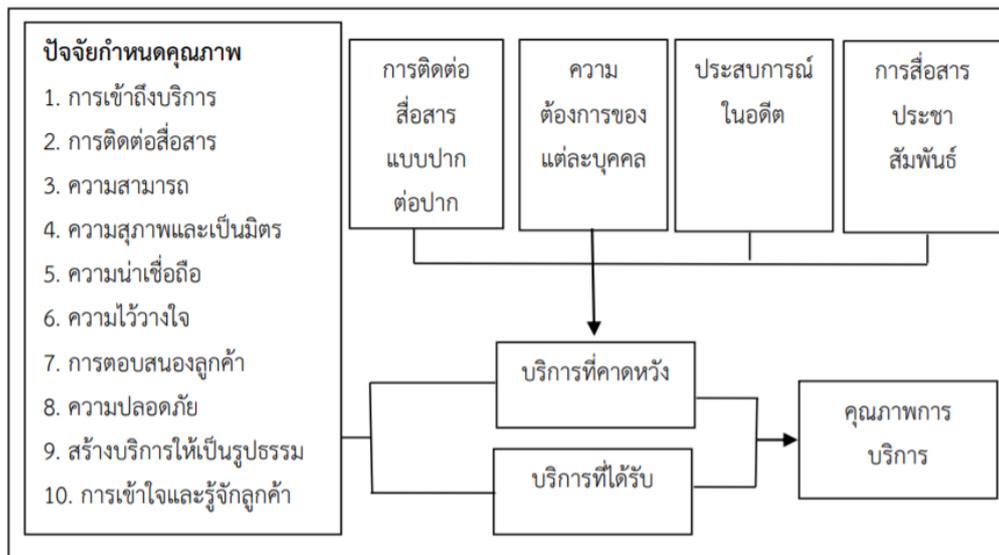
Choaprasert, C. (2004) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพ ของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบ ของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะ เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่ง เกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง เอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการ รักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการ อย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและ ความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตักตวงตั้งใจเน้นการ ให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ พบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้



1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลาและสถานที่ ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัยบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ
9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว



ภาพที่ 1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

ทีมา (Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985)



จากภาพดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (Ministry of Interior, Department of Local Administration, 2020)

การจัดบริการสาธารณะ

Rattakwan, S. (n.d.) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความ อำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการ จัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถ ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ 3 ประการ คือ 1) หลักกว่าด้วยความเสมอภาค หลักกว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการ สาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการ สาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจการใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิ ได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้ นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยัง หมายความว่าความเสมอภาคที่จะได้รับการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความ เสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้า แข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการ สอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐาน 2) หลักกว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความ เดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความ



ต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานสามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย และ 3) หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ตื้นนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้อการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายรวมถึง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน (Bromnanan, N. 2011)

รูปแบบและวิธีการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบว่าประเภทบริการสาธารณะที่จะจัดควรมีรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด เพราะรูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” แม้ว่าบริการสาธารณะ จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” คืออะไร โดย Haque, S. (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่า บริการสาธารณะที่ดีและมีความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ 1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (The Degree of public-private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (Service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียม และการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน 2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่า ความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปัน และขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย 3) ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวาง จนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง 4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น



การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย 5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public trust) การบริการสาธารณะจะรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน (Tanchai, W. 2016)

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายามนำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถสอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (Tanchai, W. 2016)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการงานสาธารณะให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้นำแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 และกรอบการประเมินในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาเป็นแนวทางพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นประชากรในพื้นที่ตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 14,444 คน (Thasala Subdistrict Municipality, 2023) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie, R. and Morgan, D. 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 375 คน ซึ่งเป็นจำนวนขั้นต่ำที่จะอ้างอิงประชากร ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 500 คน ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้ เพื่อความแม่นยำในการให้ความมั่นใจที่มากกว่าระดับ 95% และเพื่อสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามความประสงค์ของเทศบาลตำบลท่าศาลา จำนวน 5 ด้าน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และคำนวณจำนวนตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดำเนินการศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย สร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานภาครัฐ/การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติการวิจัย เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ภาษาให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการประเมินผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item objective congruence Index: IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มาหาค่า IOC แล้ว พบว่าผลการประเมินได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของคุณภาพจำแนกตามงานบริการและคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนด



เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขึ้น ตามแนวทางของ Best, J. (1981)

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.8 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 22.0 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 คิดเป็นร้อยละ 28.6

ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานบริการ เรียงลำดับจากงานบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน พบว่างานบริการที่มีระดับคุณภาพการค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.43) รองลงมาได้แก่ งานด้านบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.46) งานด้านการพัฒนาเด็กเล็กสู่มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.77$, S.D.=0.52) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.53) และงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ งานด้านการปรับปรุงและลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 4.75$, S.D.=0.53)

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	n=500		ระดับคุณภาพ
	\bar{X}	S.D.	
1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.79	0.43	มากที่สุด
2. งานด้านบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.78	0.46	มากที่สุด
3. งานด้านการปรับปรุงและลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการประชาชน	4.75	0.53	มากที่สุด
4. งานด้านการพัฒนาเด็กเล็กสู่มาตรฐาน	4.77	0.52	มากที่สุด
5. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.53	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.77	0.49	มากที่สุด



2) ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.76, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพการให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.80, S.D.=0.44) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.78, S.D.=0.48) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.76, S.D.=0.48) และน้อยที่สุดได้แก่ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร (\bar{X} = 4.73, S.D.=0.54)

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายด้าน

ด้านการบริการ	n=500		ระดับคุณภาพการให้บริการ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	4.73	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.48	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.76	0.49	มากที่สุด

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ 5 งาน พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลท่าศาลาได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนสอดคล้องกับที่ Sangkamanee, N. and Sirimongko, T. (2023) ได้ศึกษาผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์มากที่สุด ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) เนื่องจากประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต สร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนได้โดยผลการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับเงินหรือสิ่งของเพื่อประโยชน์ส่วนตัว เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการขอรับบริการ มีทักษะในการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี มีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำให้กับผู้รับบริการ มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการจดทะเบียนนิติ



บุคคลได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามที่กำหนดไว้ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) จาก การที่ประชาชนผู้รับบริการสังเกตลักษณะทั้งกายภาพทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ตลอดจนรูปแบบวิธีการดำเนินการจดทะเบียนนิติบุคคล โดยพบว่าจุด ให้บริการเข้าถึงง่าย มีป้ายบอกทาง ทางเข้า-ออกทางขึ้น-ลง สำหรับการติดต่อมีความสะดวก และมีความ ชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลรวมถึงการที่หน่วยงานมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์การใช้ งานที่ทันสมัย และในด้านการตอบสนอง (Responsive) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการทำงาน และเมื่อเกิดปัญหาขึ้น เจ้าหน้าที่ ยินดีช่วยเหลือ และมีการขอข้อมูลเพื่อติดต่อกลับทุกครั้งในทันที

คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรและธุรกิจในสังคม ปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึง ส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการ บริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Nilphat, R. (2017) ได้ กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง ได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะ พอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

จากทฤษฎีงานบริการที่เกี่ยวข้องกับผลการวิจัย จะเห็นว่ากระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ส่งผลให้งานบริการมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณางานบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยรวมคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลท่าศาลามีจุดแข็งในเรื่องการบริหารจัดการให้งานบริการ มีกระบวนการที่สะดวกรวดเร็วและเข้าใจง่าย ในอนาคตอาจจะหาทางเสริมจุดแข็งด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับคนรุ่นใหม่ได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัด ลพบุรี พบว่า มีระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอ เมือง จังหวัดลพบุรี ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนา เพื่อปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เทศบาลตำบลท่าศาลาควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สายด่วน กรณีที่พื้นที่เกิดความสกปรกจาก ความไม่ตั้งใจ เช่น รถชนดินทำดินร่วนบนถนน เทศบาลฯ อาจมีช่องทางโซเชียลมีเดียที่ให้ประชาชนส่งภาพ พร้อมระบุตำแหน่งที่เกิด แล้วจะได้ดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันที่ งานด้านบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ



เทศบาลตำบลท่าศาลาควรมีการจัดอบรมการประกอบอาชีพในศตวรรษที่ 21 ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้สร้างความรู้ความเข้าใจในสภาพการณ์ของโลก ณ ปัจจุบัน เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มพูนทักษะการทำงานทั้งทางด้าน Hard Skill และ Soft Skill งานด้านการปรับปรุงและลดขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลท่าศาลาควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางเลือกในการชำระภาษีให้กับประชาชน ที่แสดงให้เห็นข้อมูลที่เข้าใจง่าย สามารถศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการติดต่อด้วยตนเองได้ และควรเปิดการให้บริการแบบนอกสถานที่ตั้ง เช่น มีจุดให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในห้างสรรพสินค้า เพื่อขจัดปัญหาการไม่มีที่จอดรถในบริเวณหน่วยงาน งานด้านการพัฒนาเด็กเล็กสู่มาตรฐานเทศบาลตำบลท่าศาลาควรมีการจัดทำมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อาจแสดงขั้นตอนในรูปแบบ Flowchart เพื่อให้เห็นลำดับขั้นตอนได้ชัดเจนมากขึ้น งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าศาลาควรมีสื่อในหลายรูปแบบ ที่อธิบายกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และควรเป็นสื่อที่เข้าใจง่ายในระยะเวลาสั้น ๆ เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น หน้าเพจ Facebook ของหน่วยงาน หรือช่อง Tiktok ของหน่วยงาน และยังสามารถกระจายคลิปเดียวกันไปยังโซเชียลมีเดียทุกช่องทางของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและความพึงพอใจให้กับประชาชนทุกช่วงวัย

2. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา วิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลท่าศาลาอย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดการองค์ความรู้ในเรื่องที่สามารถนำเสนอเป็นแนวปฏิบัติในรูปแบบ Best practice ในรูปแบบคู่มือมาตรฐานการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเผยแพร่แก่หน่วยงานอื่นที่สนใจ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับนโยบายภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการทำระบบข้อมูลสารสนเทศในการรับบริการด้านต่างๆ และใช้เทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน เพื่อขยายโอกาสและช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐของประชาชน รวมถึงเพิ่มความสะดวกและลดระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

องค์ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลที่ได้รับจากงานวิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้

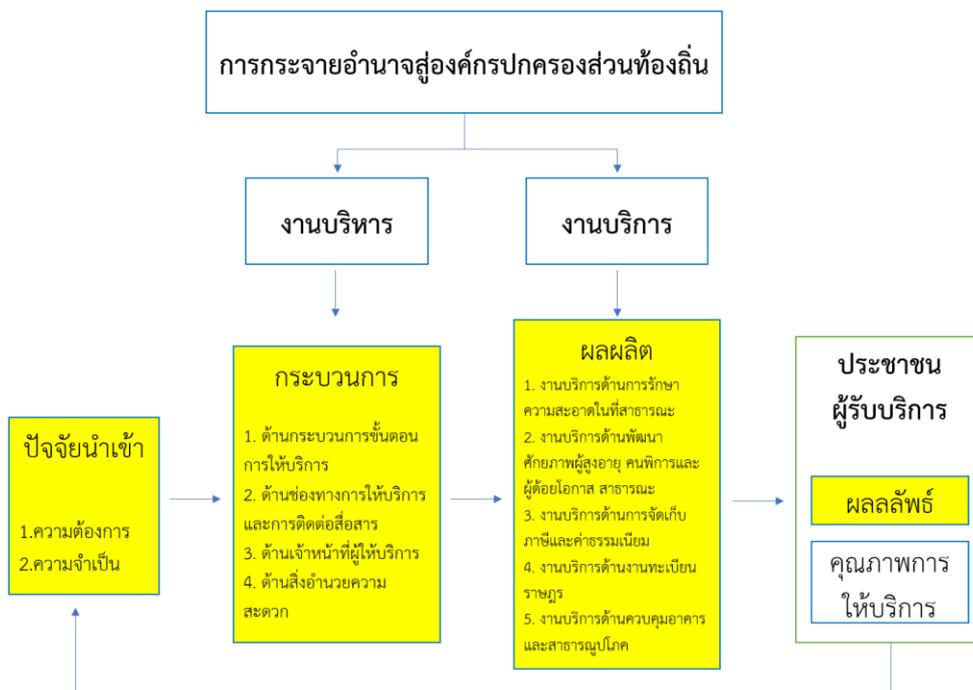
1. การกระจายอำนาจไปยังระดับท้องถิ่น: การโอนอำนาจจากระดับสูงมาสู่ระดับท้องถิ่นช่วยให้งานบริการมีความเข้มแข็งและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น เทศบาลตำบลฯ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการในระดับท้องถิ่น ซึ่งช่วยสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนที่ต้องการการบริการหลากหลาย



2. คุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดของศักยภาพ: ความเป็นมืออาชีพและเอาใจใส่ของทีมบริหารที่ดูแลเทศบาลต่อผลการให้บริการมีผลต่อการคงอยู่และความเชื่อมั่นของประชาชนคุณภาพการบริการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและยินดีที่จะรับบริการจากเทศบาล

3. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ: ประชาชนในพื้นที่ที่มีความคาดหวังที่สูงต่อคุณภาพการให้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลฯ มีบทบาทที่สำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพเนื่องจากมีความหลากหลายและประสิทธิภาพมากกว่าองค์กรบริหารส่วนตำบล

การควบคุมและพัฒนาคุณภาพการบริการในท้องถิ่นมีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน ที่สำคัญที่สุดคือการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในท้องถิ่น โดยเฉพาะที่ระดับเทศบาลตำบลที่มีความหลากหลายของงานบริการมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 3 สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). *แบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ณัฐพล สังขมณี และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2566). “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์” *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 13(2), 1-15.
- เทศบาลตำบลท่าศาลา. (2566). *ข้อมูลเทศบาลตำบลท่าศาลา*. สืบค้น สิงหาคม 1, 2566, สืบค้นจาก <http://thasalalopburi.go.th/index.php>
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). *มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิรัตน์ เพชรรัตน์. (2556). *กลยุทธ์การรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี : ศึกษากรณีการเลือกตั้งปี 2555*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2560). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคา กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคา จังหวัดขอนแก่น*. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 16-28.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สันต์ชัย รัตนชะขวัญ. (ม.ป.ป.). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>
- Best, J. W. (1981). *Research in Education* (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Haque, S. (2001, January-February). “The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance.” *Public Administration Review* 61(1), pp.66-67.
- Kotler, P. B. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities.



Educational and Psychological Measurement, 30 (3), 607-610.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research." *Journal of Marketing, 49(4)*, pp. 41–51.

Translated Thai Reference

- Bromnanan, N. (2011). *New Standards for National-Level Public Services in Thailand*. Bangkok: Vinnyuchon. (in Thai).
- Chanasimma, W. & Sangsawang, T. (2021, May-August). "Service Quality that Affects the Satisfaction of the Local Taxpayers in Nong Na Kham Subdistrict Municipality, a Case Study of Ban Khok Subdistrict, Nong Na Kham District, KhonKaen Province" *NEU Academic and Research Journal, 11(2)*, pp.16-28. (in Thai).
- Choaprasert, C. (2004). *Service Marketing*. Bangkok: Se-Education.
- Kaewan, Y. (2002). *Research Fundamentals*. Bangkok: Suwiriyasarn. (in Thai).
- Kanchandun, P. (1995). *Explanatory Commentary on Local Administration Law* (5th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai).
- Ministry of Interior, Department of Local Administration. (2020). *Evaluation Form for the Performance of Local Government Organizations*. Bangkok: Author. (in Thai).
- Nilphat, R. (2017). *Service Quality and Satisfaction Related to Customer's Repurchase at Paolo Rangsit Hospital Service*. Master's Degree Independent Studies, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
- Phecharat, N. (2013). *Campaign Strategy for Election of the Provincial Administration Organization Head of Ubon Ratchathani Province: A Case Study of the 2012 Election*. Doctoral Dissertation, University of Krirk. (in Thai).
- Rattakwan, S. (n.d.). *Public Services of Local Government Organization*. Retrieved December 1, 2023, from <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>. (in Thai).
- Sangkamanee, N. and Sirimongko, T. (2023, April-June). "Service Quality Affecting the Image of the Office of Commercial Affairs, Kalasin Province" *NEU Academic and Research Journal, 13(2)*, 1-15. (in Thai).



Tanchai, W. (2016). *Patterns and Types of Public Service Delivery by Local Government Organizations*. Bangkok: Phra Pok Klao Institute. (in Thai).

Thasala Subdistrict Municipality. (2023). *Thasala Subdistrict Municipality Information*. Retrieved August 1, 2023, from <http://thasalalopburi.go.th/index.php> (in Thai).

