

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการบริการของเทศบาล
เมืองแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดนครราชสีมา

Relationship Between Public Service Quality and Service Efficiency
of A Municipality in Nakhon Ratchasima Province

นที ภัทรธนศิริกุล¹, เฉลิมพร เย็นเยือก² และ ฉกาจ เย็นเยือก³

Natee Phattharthanasirikun¹, Chalermporn Yenyuak², and Chakart Yenyuak³

Receive February 19, 2026; Retrieved July 30, 2026; Accepted July 31, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้บริการจากเทศบาล จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาคือ ค่าจำนวน ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการของเทศบาลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .805) รองลงมาคือ ด้านการเข้าพบและความยืดหยุ่นในการให้บริการของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .721) น้อยที่สุดคือด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .729) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล ในภาพรวมอยู่ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .765) โดยด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .797) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดย คุณภาพการบริการด้านคุณภาพการบริการด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=0.953^*$) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงจากประสิทธิภาพการบริการให้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: คุณภาพบริการสาธารณะ, ประสิทธิภาพ, เทศบาลเมือง

^{1, 2, 3}สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

^{1, 2, 3}Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University

E-mail: wichakar.88@gmail.com



Abstract

This study aims to 1) investigate the level of public opinion on the quality of public Services provided by a Municipality, Nakhon Ratchasima Province, 2) examine the relationship between Service quality and the efficiency of public Services provided by a Municipality, Nakhon Ratchasima Province, and a quantitative research method was employed, collecting data from a sample group of 400 citizens who use Services provided by Buayai Municipality. The data was analyzed using descriptive statistics, including frequency, mean, standard deviation, and hypothesis testing for variable differences, as well as LSD pairwise comparisons. -The study found that the majority of respondents placed the highest opinion on the quality of services in terms of the reputation and reliability of a Municipality's services (mean = 4.08, standard deviation = 0.805). The next most important factor was accessibility and flexibility of the Services provided (mean = 4.07, standard deviation = 0.721), while the least important factor was the reputation and reliability of a Municipality's services (mean = 3.93, standard deviation = 0.729). The overall efficiency of public Services at a Municipality was rated as high (mean = 3.97, standard deviation = 0.765), with progressive Service delivery receiving the highest average rating (mean = 4.04, standard deviation = 0.797). The results of the relationship analysis between Service quality and public Service efficiency at a Municipality indicated a high to very high positive correlation at a statistical significance level of 0.05. Specifically, Service quality in terms of reputation and reliability showed a higher positive correlation than other aspects ($r = .953^*$). Therefore, relevant agencies should continuously enhance the image and reputation through improved Service efficiency.

Keywords: Public Service Quality, Efficiency, Municipality

บทนำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง การปกครองส่วนกลางและการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีรูปแบบสำคัญคือ เน้นให้ท้องถิ่นได้มีการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัวมากขึ้น ทำให้มีการจัดรูปแบบของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่างๆ อาทิ การปกครองท้องถิ่นประเภทมหานคร เช่น กทม. หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนที่เป็นเมือง เช่น เทศบาล หรือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นของชุมชนขนาดเล็ก เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. ได้มีการกระจายอำนาจการปกครอง โดยประเทศไทยได้มีการกระจายอำนาจการปกครองมาตั้งแต่รัชกาลที่ 5 จนถึงปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่ง คือ กระจายอำนาจการให้บริการให้กับประชาชนในทุกพื้นที่ให้ได้รับการบริการสาธารณะที่ดี มีคุณค่าจากหน่วยงานภาครัฐในระดับต่างๆ มุ่งเน้นสร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนชาวไทยอย่างเสมอภาค เท่าเทียมและเป็นธรรมมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนับตั้งแต่ พ.ศ. 2540 จนถึงปัจจุบัน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้มีการ



กระจายอำนาจให้ท้องถิ่น โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานมากขึ้น มีการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น มีการดำเนินกิจกรรมสาธารณะเกี่ยวกับการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีท้องถิ่น และกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งเน้นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้ได้ตรงตามความต้องการ หรือสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับชุมชน ท้องที่ ท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยแนวทางการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นระบบจากส่วนกลางได้เป็นหลักในการดำเนินงาน และให้ส่วนท้องถิ่นได้นำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่รับผิดชอบอย่างสร้างสรรค์ และ สร้างการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะในพื้นที่นั้น ดังที่ Gronroos, C. (1990) ได้เสนอหลักการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ 6 ด้านคือ 1) การเป็นมืออาชีพ 2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ 3) การเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ 4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือ 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติ และ 6) ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ และ จากผลการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพตามหลักการที่สำคัญข้างต้น จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพจากการบริการนั้น โดยอธิบายได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Millet, J. D. (1954) ที่ประกอบด้วย 5 ประการคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างพอเพียง 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้งนี้หากการบริหารจัดการของเทศบาลได้สามารถดำเนินการให้บริการอย่างอิสระ โดยเน้นความต้องการของประชาชนในพื้นที่และบริบทในพื้นที่เป็นสำคัญ จะเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการได้อย่างมีคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Tanchai, W. (2003) ที่ได้เสนอไว้ว่า “หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความอิสระภายใต้กรอบของกฎหมาย หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชนท้องถิ่น และ ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการที่ส่งเสริมให้มีทิศทางและการบริหารงานนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีคุณภาพมาตรฐาน บริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

รูปแบบการปกครองท้องถิ่นจะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในพื้นที่ เป็นการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในความเข้มแข็งของพื้นที่ นอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกด้วย ซึ่งเทศบาลที่ผู้วิจัยได้ศึกษานี้ เป็นหน่วยงานที่เน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญ แต่การให้บริการประชาชนที่ผ่านมายังมีปัญหว่าให้บริการล่าช้ามีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย ขาดคุณภาพ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ยังไม่ทันสมัย จึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงและดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพและการให้บริการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา
3. เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

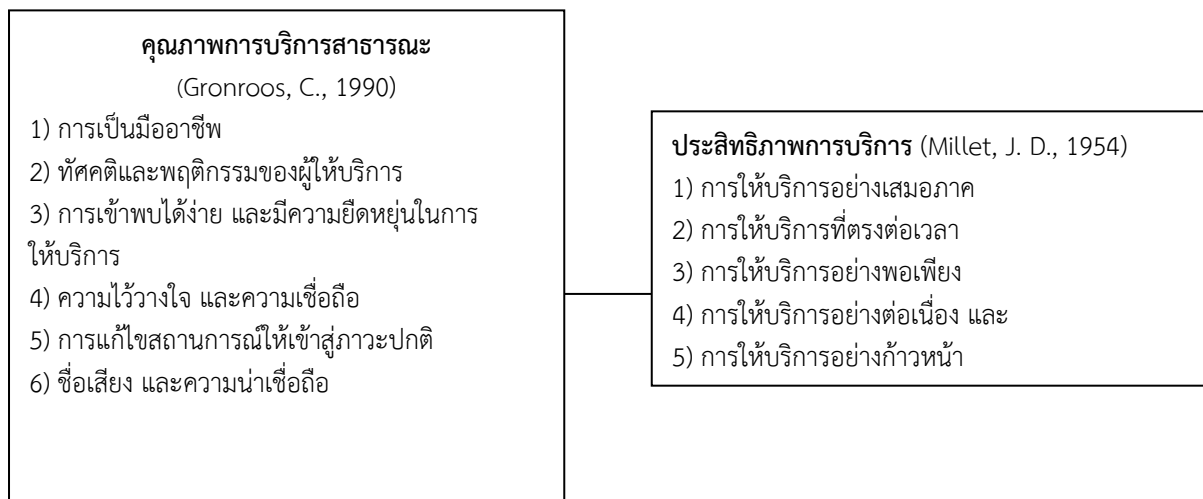
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดประสิทธิภาพ ที่เสนอโดย Millet, J. D. (1954) มาเป็นแนวทางการศึกษาโดยประเมินประสิทธิภาพในผลการบริการของเทศบาลนี้ จากระดับความพึงพอใจในการบริการของประชาชนผู้รับบริการ โดย Millet, J. D. เสนอว่า จะต้องมีการบริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และได้รับการภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการของเทศบาลที่มีตรงเวลา และให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง บริการที่ประชาชนได้รับนั้น มีความเพียงพอ เหมาะสม ซึ่งหากในกรณีที่หน่วยงานได้ให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาแล้ว ควรต้องเตรียมพร้อมการให้บริการอย่างเพียงพอด้วย
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และ
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพการบริการมากยิ่งขึ้น

แนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด Gronroos, C. (1990) ที่ได้เสนอหลักการให้บริการสาธารณะเป็นกรอบการศึกษาครั้งนี้ โดยประกอบด้วย 6 ด้านสำคัญ คือ 1) การเป็นมืออาชีพ 2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ 3) การเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ 4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือ 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติ และ 6) ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ และจากผลการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพตามหลักการที่สำคัญข้างต้น จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพจากการบริการโดยอธิบายได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของ Millet, J. D. นั่นเอง

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะ โดย Gronroos, C. (1990) ที่เสนอหลักการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ 6 ด้าน และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ โดย Millet, J. D. (1954) ที่ประกอบด้วย 5 ประการ ดังกรอบแนวคิดต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดนครราชสีมา มีขอบเขตทางด้านเนื้อหาดังนี้ คุณภาพการบริการสาธารณะ ประสิทธิภาพการบริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ รูปแบบการบริการที่สำคัญ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 ตัวอย่าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative method) แบบตัดขวางในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 ตัวอย่าง ด้วยสูตรคำนวณของ Yamane, T. (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้เท่ากับ 0.89 ด้วยการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และ พรรณนาข้อมูลคุณภาพการบริการสาธารณะ และ ประสิทธิภาพการบริการ

สถิติอนุมานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะ และ ประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ ในกรณีที่มีค่า r_{xy} เป็นบวก (Davis, 1971 Cited in Yenyuak, C. et al., 2013)

ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน (ร้อยละ 69.3) มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 148 คน (ร้อยละ 37.0) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 -40 ปี จำนวน 146 คน (ร้อยละ 36.5) และกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.0) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 226 คน (ร้อยละ 56.5) รองลงมาคือรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.5) และกลุ่มรายได้เกิน 50,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.3) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 133 คน (ร้อยละ 33.3) รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.0) และอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 285 คน (ร้อยละ 71.3) รองลงมาคือระดับน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.0) และ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับคุณภาพบริการสาธารณะคุณภาพการบริการของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการของเทศบาล ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .805) และรองลงมาคือด้านการเข้าพบและความยืดหยุ่นในการให้บริการของเทศบาลเมืองบัวใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .721) และน้อยที่สุดคือด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการของเทศบาล (มีค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .729)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าระดับประสิทธิภาพการบริการประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .765) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .797) และรองลงมาคือด้านการได้รับบริการอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .841) และน้อยที่สุดคือด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .802)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะ และ ประสิทธิภาพการบริการของเทศบาลแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการด้านคุณภาพการบริการด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.953^*$) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการด้านด้านการแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($r=.930^*$) และ

น้อยที่สุดคือ คุณภาพการบริการด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=.777^*$)

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการของเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .805) รองลงมาคือ ด้านการเข้าพบและความยืดหยุ่นในการให้บริการของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .721) น้อยที่สุดคือ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการให้บริการของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .729) ระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล ในภาพรวมอยู่ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .765) โดยด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .797) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดย คุณภาพการบริการด้านคุณภาพการบริการด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.953^*$) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียง จากประสิทธิภาพการบริการให้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล ในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมาก ($r = .777 - .953$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า บุคคลให้การยอมรับในภาพลักษณ์ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ซึ่งในการศึกษครั้งนี้หมายถึงเทศบาลเมืองบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อมีการสืบค้นข้อมูลของเทศบาลเมืองบัวใหญ่แล้ว พบว่า การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์ที่ปรากฏนั้น เป็นข้อมูลที่แสดงถึงรูปแบบการให้บริการในลักษณะต่างๆ ช่องทางการเข้าถึง การประกาศ ประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจุบันและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลต่อความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น และเมื่อบุคคลได้เข้ารับบริการแล้วปรากฏว่าบริการที่ได้รับนั้น มีความสอดคล้องตรงกับความต้องการได้อย่างถูกต้อง ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และยังมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในคุณภาพงานบริการที่แสดงถึงประสิทธิภาพการบริการสาธารณะตามแนวคิดของ Zeithaml, V. (1988) ที่ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพบริการจะมีระดับสูงขึ้นหรือลดลง ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้เข้ารับบริการได้ประเมินจากการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริงว่าสอดคล้องตรงตามที่คาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเพิ่มเติมที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่น การรับรู้ของบุคคล (Perception) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers) โดยหากการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องในระดับบุคคล (Individual) มากขึ้น เช่น ผู้รับบริการอาจต้องการความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถทักษะโดยตรงต่อความต้องการของตน ดังนั้นบุคลากรของเทศบาล จึงอาจต้องอาศัยหลักจิตวิทยาควบคู่กับการดูแล เอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ความรู้หรือรับรู้ได้ว่าตนได้รับบริการอย่างเต็มที่จากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลที่เพิ่มมากขึ้นต่อไป แนวทางเดียวกันสอดคล้องกับ

Thongteerapap, P. & Yenyuak, C. (2023) ที่ระบุว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรรักษาและพัฒนาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม อันจะส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างประชาชนและองค์กรภาครัฐ ซึ่งจะทำให้เกิดการร่วมมืออย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานร่วมกันต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

- 1) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสาธารณะ ที่สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน และควรพัฒนาทักษะ ความสามารถด้วยการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 2) ส่งเสริมให้บุคลากรของเทศบาล ออกปฏิบัติการเชิงรุกด้วยการออกหน่วยให้บริการประชาชนตามหมู่บ้าน เพื่อลดภาระในการเดินทางของประชาชน หรืออาจรวมถึงการเข้าร่วมในงานกุศลต่าง ๆ อาทิจานบวช งานแต่งงาน ในหมู่บ้านเพิ่มขึ้น
- 3) ส่งเสริมให้มีระบบการบริการต่างๆ ด้วยการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสาธารณะมากขึ้น อาทิ การจัดทำและวิเคราะห์ฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องและติดตาม จัดทำวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

แนวทางการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติจริง (Action Plan)

1. การพัฒนาบุคลากรและองค์ความรู้ (Upskill & Mindset) จัดอบรมหลักสูตรเฉพาะทาง: มุ่งเน้นการเข้าใจบริบทชุมชน การสื่อสาร และการบริการที่เป็นเลิศประเมินผลต่อเนื่อง: มีระบบติดตามคุณภาพการบริการเพื่อรักษามาตรฐานให้อยู่ในระดับสูง
2. การบริการเชิงรุกและการเข้าถึงชุมชน (Community Engagement) โครงการเทศบาลเคลื่อนที่: จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ลงพื้นที่หมู่บ้านตามตารางเวลาที่ชัดเจนสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก: สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและงานประเพณีในชุมชนเพื่อลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน
3. การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation) ระบบฐานข้อมูลอัจฉริยะ: พัฒนาระบบฐานข้อมูลประชากรและบริการสาธารณะในพื้นที่ (Data Platform) ข้อมูลเรียลไทม์: ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนนโยบายที่ตรงจุด

สามารถอธิบายตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมพร เย็นเยือก และคณะ. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พงษ์วรินทร์พริ้นติ้ง.
- พิรชาวดี ทองธีรภาพ และ เฉลิมพร เย็นเยือก.(2566). คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด, *วารสารบริหารการพัฒนาวัฒนธรรมเชิงบูรณาการ* 3(2), 43-55. สืบค้นจาก <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/IIDMJ/article/view/657>
- วุฒิสาร ตันไชย (2546). การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540. คลังวิชา จำกัด.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3–11. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90037-E](https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90037-E)
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance.*, New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis.* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22. <http://dx.doi.org/10.2307/1251446>

Translated Thai References

- Tanchai, W. (2003). *Decentralization and Local Government: Progress After the 1997 Constitution.* Khlang Wicha Co., Ltd. (In Thai)



- Thongteerapap, P., & Yenyuak, C. (2023). Public service quality of Nue Mueng subdistrict administrative organization, Mueng district, Roi Et province. *Integrated Innovation Development Management Journal*, 3(2), 43-55. Retrieved from <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/IIDMJ/article/view/657> (In Thai)
- Yenyuak, C. et al. (2013). *Research methodology in business*. (5th ed.). Bangkok: Pongwarin Printing. (In Thai)