



คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*

ศิริวรรณ จุลแก้ว** ไศภิน สุตสะอาด** และ ชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ กระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก



Nakhon Si Thammarat*

Siriwan Junkaew** Sopin Sudsa-oad** and Chatchadaporn Boonchuwong**

Abstract

The objectives of this research related to the service quality of the Thungsong municipality of Nakhon Si Thammarat. The population of this research was the 400 people in area of Thungsong municipality, Nakhon Si Thammarat. The researcher compiled and analyzed the data in terms of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The result showed that all aspects were at the high level. The highest level of quality service were 1) People in terms of equality service, suggestion and answer question, fast and caring service 2) Process in terms of appropriate time service, clear and simple process including service and direction sign and 3) Facilities in terms of enough seat for waiting, clean building, drinking water and Information and Communication Technology (ICT) service system.

Key words : Quality Service; Process; Facility

* This Research was funded from Thungsong Municipality, Nakhon Si Thammarat Province.

** Faculty Member, Faculty of Management Science, Southern College of Technology, Nakhon Si Thammarat.



บทนำ

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐ เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการ ในปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงานให้เป็นการบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว การอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการจากหน่วยงานอย่างสูงสุด ทั้งนี้ การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีการลงทุนของธุรกิจภาคเอกชน หากกระบวนการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุน ทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ (ผลการศึกษาประเมินความพึงพอใจของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี, 2548)

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี ให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คำนึงต่อเงินภาษีของราษฎรและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐทุกด้าน มีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นข้าราชการมืออาชีพต่อไป

การปกครองในรูปแบบเทศบาล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหา การปกครองท้องถิ่น ที่เรียกว่า “นโยบายสาธารณะ” โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการมาดำเนินกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการด้านการศึกษา สวัสดิการ การคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎ ข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับท้องถิ่น และเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด ดังนั้นถ้าต้องการทราบผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจในการให้บริการประชาชนตามแผนงานโครงการพัฒนาต่าง ๆ มากมาย ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2546 โดย



เนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

เทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ฉะนั้นการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น มีการให้บริการที่ดี ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์ การประเมินคุณภาพการให้บริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และบริการนั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลเมืองทุ่งสงอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีส่วนผลักดันให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยจะศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด

นครศรีธรรมราช จำนวน 27,977 คน (เทศบาลเมืองทุ่งสง, 2554)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 27,977 คน (เทศบาลเมืองทุ่งสง, 2554) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามชนิดให้ผู้ตอบเป็นผู้เลือกตอบ โดยข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และข้อมูลส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าสัดส่วนร้อยละ

ผลการวิจัย

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง (4.35 ± 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการให้บริการของพนักงานขั้นตอนการให้บริการ (4.36 ± 0.62) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.29 ± 0.72) ตามลำดับ และ



เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของพนักงาน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง (4.45 ± 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านพนักงานให้บริการด้วยความเป็นธรรม (4.47 ± 2.10) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (4.45 ± 0.64) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ (4.39 ± 0.61) ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง (4.36 ± 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านระยะเวลาในการปฏิบัติ หรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว (4.39 ± 0.66) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน (4.38 ± 0.65) และด้านมีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้ (4.25 ± 0.82) ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง (4.29 ± 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านมีอุปกรณ์ที่นั่ง น้ำดื่ม มีความเหมาะสม (4.34 ± 0.66)

รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย (4.33 ± 0.70) และด้านมีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (4.22 ± 0.59) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม

จากผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงในระดับคุณภาพสูงทุกด้านโดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านการให้บริการของพนักงาน รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการของพนักงาน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านพนักงานให้บริการด้วยความเป็นธรรม รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และด้านเจ้าหน้าที่



ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ผู้มาติดต่อรับบริการ ตามลำดับ เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพราะเป็นหน่วยงานระดับท้องถิ่น พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนหรือคนในพื้นที่นั้น ๆ และรู้จักกันเป็นอย่างดีกับคนในชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัณฐาน (2542) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข เมื่อผู้ให้บริการพยายามให้ความช่วยเหลือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดี การบริการต้องทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และเท่าเทียม

3. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และมีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้ ตามลำดับ สอดคล้องกับ ไพศาล ประโพธิเทศ (2547) อธิบายว่า หลักการให้บริการได้แก่ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป ทั้งนี้การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐ เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการ

ใน ปีพ.ศ.2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานอย่างสูงสุด ทั้งนี้การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่น ๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง (การประเมินความพึงพอใจของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี, 2548)

4. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านมีอุปกรณ์ ที่นั่ง น้ำดื่ม มีความเหมาะสม รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และด้านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman, et al., (1990) ชี้ให้เห็นว่า ช่องว่างที่เป็นสาเหตุทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ล้าสมัย ขาดความพร้อม ซึ่งมีผลต่อการจัดบริการ



ให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ทั้งนี้อาจมองได้อีกประเด็นหนึ่งก็คือ การบริการจะประทับใจหรือไม่นั้น สิ่งอำนวยความสะดวกก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเข้ามาเป็นองค์ประกอบให้สามารถสร้างคุณค่าของการให้บริการมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย เพราะหากอุปกรณ์พร้อม ก็จะส่งผลทำให้การให้บริการรวดเร็ว ผลก็คือผู้รับบริการประทับใจเพราะใช้เวลาน้อยแต่ประสิทธิภาพผลตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ ควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น
2. เพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เพียงพอและหลากหลาย
3. ควรมีการแยกชนิดของโรคและนัดวันเวลา ในการมาตรวจรักษาที่แตกต่างกันไป
4. จัดแบ่งหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ ควรเพิ่มหนังสือในหมวดบันเทิงคดีให้มาก

เอกสารอ้างอิง

- เทศบาลเมืองทุ่งสง. (2554). *ข้อมูลทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองทุ่งสง*. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.Thungsong.com>
- ไพศาล ประโพธิเทศ. (2547). *การดำเนินการสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดอุบลราชธานี*. การศึกษา ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมิต สัณกุลกร. (2542). *การบริการโดยทั่วไป*. นนทบุรี : โรงพิมพ์แสงไทย
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอำนาจเจริญ. (2548). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. จังหวัดอำนาจเจริญ : ม.ป.พ.
- สิริโณม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : Free Press.