



คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร Public Service Quality of Samutsakhon City Municipality

พานูวัฒน์ ประเสริฐลาภ และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Panuwat Prasertlap and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University

Email: sooksamai-n@hotmail.com

Received June 4, 2024 & Revise June 27, 2024 & Accepted June 30, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับ คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาลนครสมุทรสาคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนาและสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ผลการศึกษพบว่า ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร ในภาพรวมได้แก่ ด้านการบริการอย่างเป็นรูปธรรม (tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ (reliability) ด้านการตอบสนองการบริการ (responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจในการบริการต่อผู้รับบริการ (assurance) และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการบริการ กับ คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = .767$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้บริหารหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความตระหนักในการบริการให้กับพนักงานของเทศบาลนครสมุทรสาคร รวมถึงกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานเพื่อให้พนักงานของเทศบาลนครสมุทรสาคร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารท้องถิ่น หรือ ผู้นำชุมชน หรือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับบริการสาธารณะ ควรกระตุ้นการมีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตเทศบาลนครสมุทรสาคร รวมถึง อาจส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนวคิด หรือ ความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการการบริการได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง



คำสำคัญ : คุณภาพบริการสาธารณะ, ความพึงพอใจ, เทศบาลนครสมุทรสาคร

Abstract

The objective of this study were to 1) study the public service quality of Samutsakhon City Municipality including tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy and 2) study the relationship between service factors with public service quality of Samutsakhon City Municipality. Research study was conducted using a quantitative research methods. The data was also gathered through questionnaires answered by 400 samples of the service recipient who live in Samutsakhon City Municipality was carried out in order to obtain the data for the analysis and the discussion of results according to the specified research objective. The results revealed that the overall of public service quality level ; including tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy as the high level. The results of correlation test between service factors with public service quality of Samutsakhon City Municipality was relate at the high level ($r = .767$) at the statistical significance level of 0.05. Therefore, the Executives and relevant agencies should arrange activities to raise awareness of the service to employee of Samutsakhon City Municipality including activities to promote happiness at work for employees of Samutsakhon City Municipality able to work efficiently and effectively. Local administrators or community leaders or those involved in public services should encourage participation from officials or agencies in all sectors involved in providing public services to people in Samut Sakhon Municipality, including promoting the participation of people in proposing ideas or opinions on the development of public service quality to be in line with service needs appropriately and correctly.

Keyword: Public Service Quality, Satisfaction, Samutsakhon City Municipality

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ เพราะเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นที่องค์กรในลำดับแรกๆในยามที่ประชาชนเกิดปัญหาหรือมีความเดือดร้อนต้องเข้ามาขอความช่วยเหลือ การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้นั้น การให้บริการประชาชนถือว่าเป็นหัวใจหลักและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ



บริหารงานขององค์กรไม่น้อยไปกว่าส่วนอื่น เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีหน้าที่หลักในการดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งหน่วยงานจำเป็นต้องนำหลักการและแนวทางมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมขององค์กรหรือพื้นที่ของตนเอง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางจึงเป็นเสมือนกระบอกเสียงที่สะท้อนการทำงานขององค์กร ตลอดจนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพทำให้สามารถแก้ไขปัญหาของพื้นที่ได้ด้วยตนเอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาที่ตรงประเด็นที่สุด ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจจากส่วนกลางทำให้มีอำนาจการบริหารงานเป็นอิสระของตนเอง มีงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรรวมถึงบุคลากรเพื่อใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารงาน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการบริหารพัฒนาท้องถิ่นของตนเองพร้อมทั้งเป็นผู้ร่วมเสนอและกำหนดนโยบายรวมถึงแผนพัฒนาในพื้นที่ของตนเอง รวมถึงเป็นการแก้ไขปัญหาที่มีในพื้นที่ได้อย่างตรงประเด็น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยขึ้นพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญ เพราะว่าในแต่ละพื้นที่ก็จะมีเฉพาะเจาะจงแตกต่างกันไปซึ่งต้องอาศัยคนในพื้นที่เข้ามาบริหารจัดการ ลำพังจะใช้การบริหารจากส่วนกลางอย่างเดียวคงไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้เกิดการกระจายอำนาจจากส่วนกลางและนำไปสู่การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ และมาตรา ๖๘ (2560)

เทศบาลนครสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการกระจายอำนาจจากส่วนกลางตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ.2562 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 อยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย สังกัดกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่หลักในการบริหารงานส่วนท้องถิ่นและมีหน้าที่คอยให้บริการสาธารณะด้านต่างๆแก่ประชาชนเช่น โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในพื้นที่รวมทั้งหน้าที่อื่นตามกฎหมายกำหนดและทางราชการส่วนกลางมอบหมาย มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรสาคร มีหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เช่น ด้านงานทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย โอน ย้าย ทำบัตรประชาชน ด้านการคลัง เช่น การเสียภาษี การขอจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านสาธารณสุขโรค เช่น การเสียค่าน้ำประปา และ ด้านสวัสดิการสังคม เช่น ผู้พิการ ผู้ยากไร้ด้อยโอกาส แจกเบี้ยคนชรา โดยแต่ละวันจะมีประชาชนเข้ามาใช้บริการและติดต่องานราชการเป็นจำนวนมาก ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลอาจไม่มีประสิทธิภาพที่ดีพอ ไม่ทั่วถึงจนทำให้เกิดความล่าช้าหรือขาดประสิทธิภาพลง (รัฐสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562)

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรดังนั้นจึงต้องสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลให้ดีที่สุดเพื่อที่จะได้ให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถนำมา



ปรับปรุงแก้ไขในกระบวนการทำงานและการให้บริการของเทศบาลในอนาคตต่อไป จึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเรื่องคุณลักษณะการบริการสาธารณะที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร อันจะทำให้ได้สารสนเทศสำคัญประกอบการให้บริการที่ประทับใจและเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาล เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลก็คือผู้มีส่วนได้เสียโดยเป็นผู้ที่จ่ายภาษีให้กับเทศบาลนั่นเอง

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการบริการ ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และ ด้านกระบวนการบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการ : ความหมาย ความสำคัญ

การบริการ (Service) เป็นการมอบบริการ ที่มีการกระทำที่หน่วยงานใดหน่วยงาน หนึ่งหรือบุคคลใด บุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ สามารถสัมผัสได้และไม่ เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด สินค้าและการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการ ผลิตภัณฑ์ แต่เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบ ต่อความต้องการของลูกค้า ทาง กายภาพการประเมินคุณภาพการบริการ มีนักวิชาการ พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ (2550) เสนอความเห็นว่าการ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยบริการได้ สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชมยกย่อง กล่าวได้ว่า การประเมินความพึงพอใจเป็นการ ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ (Millet, J.D.(1954) โดย สามารถวัดได้หลากหลายแบบด้วยกันตามความเหมาะสมและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการวัดต้องมีการ กำหนดเกณฑ์รวมถึงการสร้างเครื่องมือที่ดีในการวัดให้เหมาะสมในแต่ละเหตุการณ์หรือบริบทที่ต้องการ



ประเมิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการที่จะเลือกวัดในรูปแบบไหนเพื่อให้เหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องการได้รับ

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ จากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน ส่วน Zinckdin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความ คาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพ ภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1995) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ถูกค่าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถ และอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและ คุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลาง การแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ(กาญจนา คงวารี. (2556)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population)ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 64,507 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยหลัก ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) .86



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ สถิติอนุมาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 สรุปผลระดับคุณลักษณะการบริการ และ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร

ระดับคุณลักษณะการบริการ และ คุณภาพการให้บริการ สาธารณะ สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
คุณลักษณะการบริการ			
1) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านสถานที่บริการ	4.01	.427	มาก
2) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านการแนะนำการบริการ	4.06	.393	มาก
3) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านผู้ให้บริการ	4.09	.393	มาก
4) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านสภาพแวดล้อมของการ บริการ	4.08	.405	มาก
5) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านกระบวนการบริการ	4.08	.398	มาก
คุณภาพการบริการ			
1) ระดับคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม	4.03	.414	มาก
2) ระดับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ	4.10	.411	มาก
3) ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.08	.398	มาก
4) ระดับคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ	4.13	.414	มาก
5) ระดับคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่	4.07	.389	มาก

สรุปผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระดับคุณลักษณะการให้บริการสาธารณะ สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร ด้านผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .393 รองลงมาคือด้านกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .398 และระดับน้อยที่สุดคือด้านสถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .427 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร ด้านความมั่นใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .414 รองลงมาคือด้านความ



นำเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .411 และ ระดับน้อยที่สุดคือด้านการสร้างบริการให้เป็น
รูปธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .414

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับ คุณภาพการบริการสาธารณะของ
เทศบาลนครสมุทรสาคร

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับ คุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลนครสมุทรสาคร

คุณลักษณะการบริการ	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ สำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร	
	r	Sig.
1) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านสถานที่บริการ	.704	.004
2) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านการแนะนำการบริการ	.728	.011
3) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านผู้ให้บริการ	.742	.039
4) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	.664	.014
5) ระดับคุณลักษณะการบริการด้านกระบวนการบริการ	.734	.021

ผลการทดสอบทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับ คุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลนครสมุทรสาครอยู่ในระดับสูงทุกด้าน และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

คุณลักษณะการบริการมีความสัมพันธ์ กับ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครสมุทรสาคร
ในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการศึกษาพบว่าลักษณะและองค์ประกอบของคุณภาพ การ
ให้บริการนั้น ส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถครอบครองได้รวมถึง ไม่ค่อยมีความคงที่
ของคุณภาพเนื่องจากการบริการนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการกระทำโดยบุคคลซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่าง
กันไปในระดับความเห็นหรือความพึงพอใจต่อรูปแบบ กระบวนการหรือวิธีการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
นอกจากนี้ ยังประกอบด้วยองค์ประกอบทางกายภาพ สำหรับใช้ในการพิจารณาถึงระดับคุณภาพของการ
บริการสอดคล้องกับเฉลิมพร เย็นเยือก. (2565) ซึ่งทั้งหมดนี้ ต้องมีความสัมพันธ์ เชื่อมโยงสนับสนุนกัน จึงจะ
ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ทำให้เกิดคุณภาพในการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควร
นำเสนอคุณภาพการบริการที่ชัดเจน คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องค้นหาอยู่
ตลอดเวลา เนื่องจากความต้องการของบุคคลมีการเปลี่ยนแปลง หรือมีความต้องการที่แตกต่างกันไม่มี



จุดสิ้นสุด โดยที่หน่วยงานไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวสำหรับให้บริการทุกคนได้ในรูปแบบเดียวกันได้หมด ดังนั้น เพื่อให้เกิดระดับคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพ หน่วยงานฯ หรือผู้บริหาร จึงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และยังต้องสร้างความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น ระดับผู้บริหาร หรือ ระดับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานให้บริการทั้งส่วนหน้าที่ต้องพบปะกับผู้รับบริการโดยตรง และ ส่วนงานสนับสนุนที่ทำหน้าที่สนับสนุนผู้ให้บริการส่วนหน้า และควรคอยสนับสนุนช่วยเหลือ ควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพ ควรต้องปลูกฝังจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และ ผู้รับบริการในทุกระดับอย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้บริหารท้องถิ่น หรือ ผู้นำชุมชน หรือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับการบริการสาธารณะ ควรกระตุ้นการมีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตเทศบาลนครสมุทรสาคร รวมถึง อาจส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเสนอแนวคิด หรือ ความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการการบริการได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง
- 2) ผู้บริหารท้องถิ่น หรือ ผู้นำชุมชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการกำหนดแนวทางสร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนในชุมชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสมุทรสาครได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการเชิงรุกให้กับประชาชนในส่วนที่อยู่นอกที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลนครสมุทรสาคร อย่างเป็นระบบ
- 3) ผู้บริหารท้องถิ่น หรือ ผู้นำชุมชน หรือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรขยายการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ในทุกประเภทการบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา คงวารี. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. นครปฐม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑามาศ นันทะเนตร และคณะ. (2560). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 8(4), 164.
- เฉลิมพร เย็นเยือก. (2565). การสื่อสารในองค์กร. ปทุมธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.



- พิพัฒน์สังขะฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา
- รัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่สวนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. มหาวิทยาลัยศิลปากร : กรุงเทพฯ.
- Gronroos, C. (1990) Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington Books, Lexington.
- Millet, J.D.(1954). Management in public Services : the Quest of Effective Performance. New York : McGraw-Hill.