

การบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ส่งผลต่อ
ความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทิวีนอก อำเภอนาทิวีนอก
จังหวัดสงขลา

The Quality Service Management of Municipality Officers that Affects
People's Impression in the Municipality of Na Thawi Nok Subdistrict,
Na Thawi District, Songkhla Province

นางสาวรียานะฮ์ สลีพิน¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทิวีนอก อำเภอนาทิวีนอก จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทิวีนอกอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทิวีนอกอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการสร้างความประทับใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทิวีนอก อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทิวีนอกอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ ได้แก่ ประเภทของการบริการ ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาติดต่อใช้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทิวีนอก อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลนาทิวีนอกพบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการ มีการชื่นชมการให้บริการในบางบางส่วนภายในหน่วยงาน และให้มีการรักษามาตรฐานการให้บริการต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความประทับใจ

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

A study on service quality management of municipal officials that affects Objectives: 1) to study the demographic factors such as sex, age, education level, and occupation involving service quality on people's impression of Service provision of Na Thawi Sub-district municipal officials outside Na Thawi District, Songkhla Province. and 3) to study various suggestions for impressing people in providing services of Na Thawi Nok Sub-district municipal officials, Na Thawi District, Songkhla Province. The study found that:

1. Age, education level, occupation, and length of work affect the impression of the people in Na Thawi Subdistrict Municipality outside Na Thawi District, Songkhla Province.

2. Factors relating to service use behavior of service recipients, namely type of service, frequency of use of the service, and the time when contacting for assistance affecting the quality of service on the public's impression towards the benefit of Na Thawi sub-district municipal officials outside Na Thawi District, Songkhla Province.

3. Suggestions from people who received services within the Na Thawi Nok municipality agency found that people who received the service Some services are appreciated within the organization, and service standards are maintained.

Keywords: Service Quality, Impression

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองชนิดหนึ่งที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดและเป็นหน่วยการปกครองของรัฐที่มีหน้าที่ในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนจึงเป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องบริหารราชการโดยยึดหลักการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างแท้จริง เทศบาลถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาประชาธิปไตยขั้นพื้นฐานของชุมชน ที่สำคัญเทศบาลมีภารกิจให้บริการสาธารณะเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยต้องพัฒนาคนและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลให้อยู่ดีกินดีมีความสุขที่ดีสร้างชุมชนให้มีความเข้มแข็งพัฒนาและจัดการ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดความสมดุลพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ พัฒนาภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมของเมืองรวมทั้งต้องพัฒนาและรักษาวัฒนธรรมการศึกษาและประเพณีท้องถิ่น จึงทำให้ผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลจำเป็นต้องมีการปรับปรุงวิธีการในการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลาซึ่งในการบริหารงานของเทศบาลนั้นหากยึดถือแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางการบริหาร ก็จะทำให้เทศบาลสามารถบริหารงานและให้บริการที่มีคุณภาพสูงตามที่ประชาชนต้องการ (วิชิต โปธาราม, 2547:34)

เทศบาลตำบลนาทิวนอกมีวิสัยทัศน์การพัฒนาของภายใต้วิสัยทัศน์"โครงสร้างพื้นฐานดี มีคุณภาพชีวิตก้าวหน้าการศึกษาก้าวหน้าไกลใส้ใจบริการเทศบาลเพื่อประชาชน"เทศบาลตำบลนาทิวนอกจะดำเนินการตามนโยบายและวิสัยทัศน์ของคณะผู้บริหารที่ได้วางไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเป้าหมายที่ต้องการอย่างต่อเนื่องโดยยึดหลักการบริหารแบบเศรษฐกิจพอเพียงเทศบาลตำบลนาทิวนอก จะเป็นองค์กรนำพาในการเพิ่มศักยภาพทรัพยากรบุคคล (เทศบาลตำบลนาทิวนอก, 2565)

โดยหน่วยงานมีการให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดภายในหน่วยงานซึ่งการให้บริการของหน่วยงานแบ่งเป็นกิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย2ส่วนคือ

1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคหมายถึงบริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่เทศบาลตำบลนาทิวนอกก็สามารถรับบริการได้เช่นกิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

- 2.บริการเฉพาะด้านซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะมีข้าราชการของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่เทศบาลตำบลนาทิวนอก เช่น งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้, งานขออนุญาตต่าง ๆ งานก่อสร้างหรือถอน, งานสังคมสงเคราะห์, งานบริการด้านการศึกษา, งานสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม, งานบริการทางด้านสาธารณสุข,งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการและผู้ป่วยเอดส์และงานอื่น ๆ (งานข้อมูลข่าวสารของเทศบาล, งานเศรษฐกิจชุมชน, งานนิติการร้องเรียน, ร้องทุกข์, รับความคิดเห็นของประชาชน) เป็นต้น จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น

จากลักษณะงานในสำนักงานเทศบาลตำบลนาทิวนอกข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นกล่าวได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการย่อมเป็นเครื่องมือสำคัญของสำนักงานในอันที่จะให้บริการให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ด้วยเหตุข้างต้นเพื่อให้การบริหารจัดการคุณภาพในเรื่องการให้บริการให้เกิดความประทับใจต่อประชาชนที่เข้ารับบริการผู้วิจัยเห็นว่างานบริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาทิวนอกมีความสำคัญมากที่จะสร้างความรักความเข้าใจอันดีให้แก่ประชาชนที่มีต่อทาง

ราชการผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอกอำเภอนาทวีนอกจังหวัดสงขลาและสำรวจความประทับใจของประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาางานบริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลนาทวีนอกให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทวีนอก อำเภอนาทวีนอก จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทวีนอกอำเภอนาทวีนอก จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการสร้างความประทับใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทวีนอก อำเภอนาทวีนอก จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ การบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอกอำเภอนาทวีนอก จังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทวีนอกอำเภอนาทวีนอก จังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารจัดการ

องค์การ คือ กลุ่มบุคคลตั้งแต่2คนขึ้นไปรวมกันขึ้นเพื่อที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยที่บุคคลคนเดียวไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้โดยลำพัง ซึ่งเราจะพบว่าองค์การจะเกิดขึ้นและมีอยู่ในสังคมมนุษย์ทุกหนทุกแห่งและองค์การก็เป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายและความสำเร็จดังนั้นการจัดการ(Management) หรือการบริหาร (Administration) 2 คำนี้จึงเป็นคำที่คนส่วนใหญ่คุ้นเคยและใช้กันอยู่เสมออย่างกว้างขวางจึงมีความหมายคล้ายคลึงกันและใช้ทดแทนกันอยู่เสมอเพราะฉะนั้นการจัดการ (Management) คือการจัดการภารกิจภายในองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามนโยบายแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือการจัดการ หมายถึงภารกิจของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือ

หลายคนเข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของแต่ละบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ส่วนการบริหาร (Administration) หมายถึงการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในระดับและแผนงานซึ่งส่วนใหญ่ใช้กับการบริหารในภาครัฐหรือองค์กรขนาดใหญ่ จากความเห็นของนักวิชาการต่อคำทั้ง 2 จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเจตนาของของผู้ใช้ว่าจะมีความเหมาะสมไปในทางใดซึ่งอาจใช้คำทั้ง 2 แทนกันได้

ดังนั้นองค์การคือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปรวมกันขึ้นเพื่อที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยที่บุคคลคนเดียวไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้โดยลำพังองค์การจะเกิดขึ้นและมีอยู่ในสังคมมนุษย์ทุกหนทุกแห่งและองค์การก็เป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายและความสำเร็จ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) ให้ความหมายคุณภาพบริการหมายถึงการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจคุณภาพบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้และมาตรฐานของผู้ใช้ แต่ละคนคุณภาพบริการเป็นนามธรรมอธิบายได้ยากต้องใช้บริการก่อนจึงจะอธิบายได้

ดังนั้นคุณภาพการบริการหมายถึงสิ่งที่รับประกันการบริการที่ผู้รับบริการได้รับและผู้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือมากกว่าความต้องการและผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการและมีความเชื่อถือว่าไว้วางใจกับผู้ให้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542, หน้า12) ได้พูดถึงปัจจัยสำคัญของความประทับใจไว้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความประทับใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นจะต้องดำเนินการที่จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จากความหมายของความประทับใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นพอสรุปได้ว่าความประทับใจหมายถึงความรู้สึกชอบความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการจึงทำให้เกิดความประทับใจนั่นเอง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาคือกลุ่มประชากรในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลนาทิวีนอกอำเภอนาทิวีนจังหวัดสงขลา จำนวน 10,448 คน (เทศบาลตำบลนาทิวีน, 2564) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณในการ

หาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยที่กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา, และอาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของหน่วยงานประกอบด้วย ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอใช้บริการ และช่วงเวลา มาติดต่อรับบริการ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทิวนอกประกอบด้วย ความประทับใจในการรับบริการ 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ จำนวน 1 ข้อ

ทั้งนี้แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.66 – 1.00 หมายความว่าคำถาม ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ จากนั้นนำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.822 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า .70 จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลจากนั้นทำการ บันทึกลงระบบและประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่ง ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบาย ลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรการใช้บริการ และปัจจัยด้านความ ประทับใจของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ และ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรการใช้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผล ต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทิวนอก ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ F-test และ T-test เพื่อพยากรณ์ตัวแปร โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านความประทับใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ การบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล ที่ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาหว้า นอก ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือมีกลุ่มอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีอาชีพองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองลงมาคือมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.5

ผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการ มาใช้บริการด้านงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 20.5 รองลงมาคือ มาใช้บริการงานด้านการชำระประปา คิดเป็นร้อยละ 16.5 มาใช้บริการในหน่วยงาน เดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 1-4 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.5 ประชาชนมาใช้บริการวัน วันจันทร์-วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ ประชาชนมารับบริการวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 มาใช้บริการช่วงระหว่าง เวลา 08.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือมาใช้บริการช่วงระหว่างเวลา 13.01-16.30น. คิดเป็นร้อยละ 33.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความประทับใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมของความประทับใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$ และ $S.D.=0.38$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านประชากรตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดสงขลา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ สมมุติฐาน	ผลการทดสอบสมมุติฐาน	
		ยอมรับ	ไม่ยอมรับ
เพศ	T-Test		✓
อายุ	F-Test (One-way ANOVA)	✓	
ระดับการศึกษา		✓	
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		✓	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอกอำเภอนาทวีนอก จังหวัดสงขลา ส่วนเพศไม่ส่งผลต่อความประทับใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอกอำเภอนาทวีนอก จังหวัดสงขลา

สมมุติฐาน 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทวีนอก อำเภอนาทวีนอก จังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ในการพยากรณ์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	B	Beta	t-value	p-value (sig)
ท่านมาใช้บริการในหน่วยงานเทศบาลตำบลนาทวีนอก บ่อยเพียงใด	0.132	0.372	8.158	<0.000
ท่านมาใช้บริการประเภทใดของหน่วยงานเทศบาลตำบลนาทวีนอก	0.021	0.145	3.223	<0.001
ท่านมาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลาใด	-0.048	-0.133	-2.910	<0.004
ค่าคงที่ (Constant)	3.915		53.546	<0.000

R = 0.461, R Square = 0.212, F = 35.607, p-value = <0.000

จากตารางที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของหน่วยงานที่สามารถร่วมกันทำนายการมาใช้บริการของกลุ่มประชาชน พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ท่านมาใช้บริการในหน่วยงานเทศบาลบ่อยเพียงใด ,ท่านมาใช้บริการประเภทใดของหน่วยงานและท่านมาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลาใด ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทวีนอก ซึ่งตัวแปรพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน ที่ร่วมกันทำนายการมาใช้บริการของกลุ่มประชาชน ได้อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.005$) ซึ่งตัวแปรสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 21.2 ($R\text{ Square} = 0.212$) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 3.915 + 0.132 (\text{ความบ่อย}) + 0.021 (\text{ประเภท}) + -0.048 (\text{ช่วงเวลา})$$

จากสมการสรุปได้ว่ามีตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว คือ ได้แก่ ท่านมาใช้บริการในหน่วยงานเทศบาลบ่อยเพียงใด ,ท่านมาใช้บริการประเภทใดของหน่วยงานและท่านมาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลาใด ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาทวินอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความประทับใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการโดยรวมของความประทับใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$ และ $S.D. = 0.38$) เมื่อพิจารณาระบบการจัดการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีความไม่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ให้การคำแนะนำอย่างดีเป็นหัวใจของงานบริการ สอดคล้องกับ วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคกอำเภอนองนาคำจังหวัดขอนแก่นผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำด้านสถานที่ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากตัวของผู้ให้บริการควรเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการอันจะเป็นสิ่งที่แสดงออกต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับ ณัฐนันท์ ขาวขำ และเกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ งานวิจัยเรื่องความประทับใจในคุณภาพงานและความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของผู้ผลิตสื่อโฆษณาที่ส่งผลการแนะนำต่อให้ใช้บริการของบริษัทผลิตสื่อโฆษณาแห่งหนึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับมากต่อความประทับใจในคุณภาพงานและในระดับมากที่สุดต่อความเชื่อมั่น ในชื่อเสียงของผู้ผลิตสื่อโฆษณา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจาก ผู้ที่ติดต่อส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ดังนั้น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ควรมีความพร้อมในการให้บริการ ที่ตั้งของสถานที่มีความสะอาดน่าใช้บริการ เพื่อเป็นภาพลักษณ์ต่อองค์กร สอดคล้องกับ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557)คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรีผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับพฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอเช่น โทรศัพท์โทรสารและเว็บบอร์ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมา การรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเช่นกล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆเช่นโทรศัพท์โทรสารอีเมลเว็บบอร์ดมีความสะดวกคล่องตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการควรมีช่องทางในการให้บริการที่เพียงพอ อาทิ โทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกเมื่อต้องเข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับ นุจรี คณธา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 34-41ปีสถานภาพสมรสจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน15,000-30,000บาทพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านการจับต้องได้ด้านความเห็นอกเห็นใจและด้านการรับประกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลนาทวินอกเอาใจใส่เอื้อเฟื้อยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานเทศบาลตำบลนาทวินอกยอมรับคำตำหนิตชมและสำรวมกิริยาท่าทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่าเต็มที่เต็ม

ความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้ที่ทำงานบริการควรเห็นใจผู้รับบริการ จึงควรมีบุคลิกภาพการแสดงออกที่ดี อาทิ การยิ้มแย้ม การสารวมกริยา และช่วยเหลือผู้มารับบริการอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับ วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง(2564) งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคกอำเภอนางรองจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเชื่อมั่นด้านความน่าเชื่อถือได้ด้านการตอบสนองด้านความมั่นใจด้านการเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อความประทับใจต่อหน่วยงานเทศบาลตำบลนาทวินนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนในทุกด้าน ซึ่งนำผลที่มีค่าน้อยที่สุดในแต่ละด้าน มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนา อย่างเช่นด้านขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นว่ากระบวนการในการให้บริการเป็นสิ่งแรกที่ประชาชนเข้ารับบริการ ซึ่งในผลการวิเคราะห์ขั้นตอนการให้บริการ เป็นตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยในด้านนี้ต่ำที่สุด ควรมีการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขขั้นตอนการให้บริการในด้านนี้ และหมั่นสอดส่องขั้นตอนในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นผลให้ประชาชนเกิดความประทับใจและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

2. ผลการวิเคราะห์ในด้านอื่น ๆ ที่มีความประทับใจมากที่สุดก็ควรรักษามาตรฐานระดับและพัฒนาอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้ารับบริการภายในหน่วยงานเกิดความความประทับใจต่อการให้บริการมากที่สุด

อ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อจังหวัดชลบุรีบ้านเก่าอำเภอนาทอง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐนันท์ ขาวขำ และเกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (2561). *ความประทับใจในคุณภาพงานและความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของผู้ผลิตสื่อโฆษณาที่ส่งผลต่อการแนะนำต่อให้ใช้บริการของบริษัทผลิตสื่อโฆษณาแห่งหนึ่ง*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2565, <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070029.pdf>

เทศบาลตำบลนาหว้านอก. (2565). *ทำเนียบบุคลากร*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2565,

<http://www.nathawee-sao.go.th/content/board>

นุจรี คณธา และไพโรจน์ รัตนบุรี. (2562). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 101-114.

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำกรณีศึกษาตำบลบ้านโคกอำเภอนองนาคำจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15-28.

ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). *ความถึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอนวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง*. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.