

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE DELIVERY OF KHLONG KHUT SUBDISTRICT MUNICIPALITY, MUEANG SATUN DISTRICT, SATUN PROVINCE

วาสนา ประดิษฐ์^{1*}, ประสาน บุญโสภากย์², กันตพัฒน์ พรศิริวัชรสิน³

Wassana Pradit¹, Prasarn Boonsobhak^{2*}, Kantapat Phonsiriwatcharasin²

Received : March 3, 2026;

Revised : June 10, 2026;

Accepted : August 24, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด และ 2) ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล จำนวน 280 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 - 49 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท
2. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .394) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้
 - 2.1 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .392)
 - 2.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .579)
 - 2.3 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .630)
 - 2.4 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .463)

3. ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการล่าช้า ข้อร้องเรียนยังไม่ถูกแก้ไข เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารไม่ชัดเจน ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การบริการสาธารณะ, เทศบาลตำบลคลองขุด

Abstract

The objectives of this research were: 1) the quality of public services provided by Khlong Khut Subdistrict Municipality and 2) the problems and obstacles to the quality of public services provided by Khlong Khut Subdistrict Municipality, Mueang Satun District, Satun Province. The sample group for this research consisted of 280 citizens who used the services of Khlong Khut Subdistrict Municipality, Mueang Satun District, Satun Province. This was a quantitative research using questionnaires to collect data. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings revealed that

1. The personal factors of citizens using the services of Khlong Khut Subdistrict Municipality, Mueang Satun District, Satun Province, showed that the majority were female, aged 40-49 years, held a bachelor's degree, were engaged in commerce, and had an average monthly income of 10,001-20,000 baht.

2. The overall quality of public services provided by Khlong Khut Subdistrict Municipality, Mueang Satun District, Satun Province, was at a high level ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = .394). When considered in each aspect, all aspects were found to be at a high level. The average values are ranked from highest to lowest as follows:

2.1 In terms of building confidence among service recipients, the service quality is at the highest level ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = .392).

2.2 In terms of the tangibility of service delivery, the service quality is at a high level ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = .579).

2.3 In terms of reliability and trustworthiness in service delivery, the service quality is at a high level ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = .630).

2.4 In terms of responsiveness to service recipients, the service quality is at a moderate level ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = .463).

3. Problems and obstacles to the quality of public service delivery by the Khlong Khut Subdistrict Municipality, Mueang Satun District, Satun Province include insufficient parking, restrooms, and waiting areas; slow communication between service recipients and providers; unresolved complaints; unclear communication and lack of enthusiasm among staff in providing service.

Keywords: Service Quality, Public Service, Khlong Khut Subdistrict Municipality

บทนำ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลงให้เหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมที่มีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2553)

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อกระจายอำนาจในการบริหารราชการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดภาระหน้าที่ของเทศบาล ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษาให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์และรักษาวินัยธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังจัดให้มีสาธารณสุขโปศ และสาธารณสุขการและจัดบริการสาธารณะในด้านอื่นๆ ได้ตามสมควร

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน องค์การเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี สภาเทศบาล มีสมาชิก 24 คน อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งมีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อกฎหมาย และการทำงานของผู้บริหาร นายกเทศมนตรี ผู้บริหารสูงสุดของเทศบาล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งทำหน้าที่ในการบริหารงานในเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีที่ปรึกษานายกเทศมนตรี, เลขานุการนายกเทศมนตรี ตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด เทศบาลมีรองนายกเทศมนตรีได้ 4 คน เลขานุการ และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 4 คน เทศบาลมีหน้าที่ ดังนี้ 1. จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 2. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4. จัดสาธารณสุขโปศ

และการก่อสร้างอื่น ๆ 5. จัดการส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ 6. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน และ 7. ส่งเสริมการท่องเที่ยว (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2558)

เทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ปัจจุบันเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง ซึ่งมีประชากรเข้ามาอาศัยอยู่หนาแน่น ทำให้มีความต้องการบริการสาธารณะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ประจำปี พ.ศ. 2567 เพิ่มขึ้น (เทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล, 2567) การจัดการบริการสาธารณะกิจกรรมที่รัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติ โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดการบริการสาธารณะคือ การดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม และสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

สำหรับแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่รับรู้ได้มี 5 ข้อ ได้แก่ 1) สิ่งสัมผัสได้เป็นรูปธรรม เช่น สถานที่ อาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน 2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอนาน 4) การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ 5) การดูแลใส่ใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Parasuraman Zeithaml and Berry, 1990)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล” โดยศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ซึ่งผู้วิจัยเลือกทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry โดยผู้วิจัยเลือกมา 4 ด้าน ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และศึกษาปัญหา อุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการ

ให้บริการอันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกระดับอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

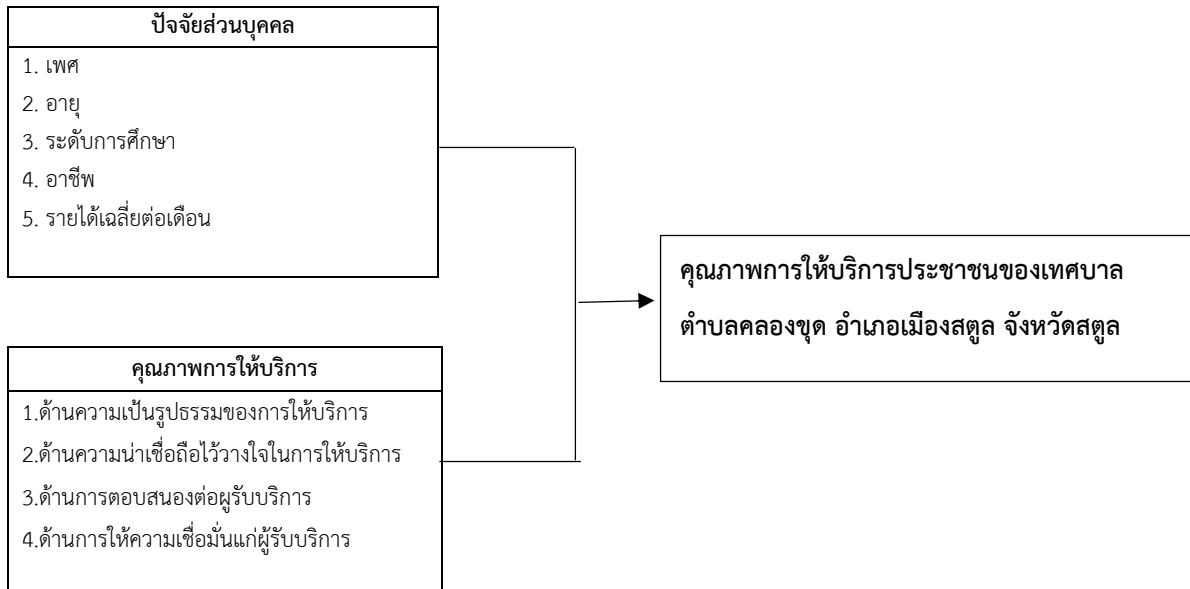
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (Parasuraman Zeithaml and Berry, 1990) มาเป็นแนวทางในการสอบถามประชาชนที่มารับบริการถึงคุณภาพการให้บริการในเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ เป็นลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที หากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองได้ทันที และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และ 4) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ คือ การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเหมาะสมกับงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อสงสัยอย่างถูกต้องชัดเจน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1990) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัยคือของเทศบาลตำบลคลองขุด ประชากรเฉลี่ยเดือนละ 925 คน คือ ประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล จำนวน 280 คน (เทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล, [ออนไลน์], 2567) กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการของ Taro Yamane (1973) ได้จำนวน 280 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย 1). เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา และ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้าน

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

หลังจากการคำนวณช่วงระดับคะแนนดังกล่าวแล้วนำค่าที่ได้จากการคำนวณมาแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 - 49 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	3.93	.597	มาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ	3.88	.630	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.38	.463	ปานกลาง	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	4.25	.362	มากที่สุด	1
รวม	3.86	.394	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .394) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .362)
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .597)
3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = .630)
4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .463)

3. ปัญหา และอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด

อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล สรุปได้ดังนี้

3.1 ความเป็นรูปธรรมของสถานที่การให้บริการ ควรเพิ่มที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้มากขึ้นกว่านี้

3.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการล่าช้า ปัญหาที่ร้องเรียนยังไม่ถูกแก้ไข

3.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้บริการไม่ต่อเนื่อง โดยมีการหยุดพักกลางวัน ในขณะที่มีผู้รับบริการรอรับบริการ ให้บริการด้วยความล่าช้าและไม่กระตือรือร้น

3.4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนยังไม่ชัดเจน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ ผู้รับบริการยังไม่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล” ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาเสนออภิปรายผล ดังนี้

จากการศึกษา “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล” ในภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = .394) ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล มีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆได้ถูกต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแต่งกายเหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้ประชาชนที่มาใช้บริการแต่ยังมีจุดที่ต้องแก้ไข ได้แก่ สถานที่ให้บริการควรจัดเพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้มากขึ้นกว่านี้ เช่น ห้องน้ำ และที่จอดรถ เป็นต้น ปัญหาที่ร้องเรียนยังไม่ถูกแก้ไข การหยุดพักกลางวัน ในขณะที่มีผู้รับบริการรอรับบริการ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ ผู้รับบริการยังไม่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง

สอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่านดังนี้ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าของกิจการ แก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่อง มือและ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เหมาะสมกับการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนในการ ทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็ว วิฑูรย์ ขาวดีและคณะ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชีสาร์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชีสาร์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ที่สามารถสังเคราะห์ข้อมูลออกมาเป็นประโยชน์ในการบริหารงานภาครัฐเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ดังแสดงตามแผนภาพที่ 2 ดังนี้



แผนภาพที่ 2 องค์ความรู้จากการวิจัย “คุณภาพการให้บริการด้วย “TRUST”

จากผลการวิจัยข้างต้น องค์ความรู้ที่ได้รับ คือคุณภาพการให้บริการด้วย “TRUST” มีโครงสร้างองค์ความรู้ที่ชัดเจนได้ 3 มิติหลัก ดังนี้:

1. T - Tangibility: การปรับปรุงกายภาพเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย (ห้องน้ำ/ที่จอดรถ)
2. R - Responsiveness: การตอบสนองที่รวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (ลดเวลารอคอยช่วงพัก)
3. T - Technology: การใช้เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลข่าวสาร

สรุป

จากการศึกษา “คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล” สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูลตดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ รองลงมาได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ และ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการตามลำดับ สำหรับ ปัญหา และอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล

จังหวัดสตูล ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของสถานที่ให้บริการไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการล่าช้า ปัญหาที่ร้องเรียนยังไม่ถูกแก้ไข การให้บริการไม่ต่อเนื่อง โดยมีการหยุดพักกลางวัน ในขณะที่มีผู้รับบริการรอรับบริการ ให้บริการด้วยความล่าช้าและไม่กระตือรือร้น การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนยังไม่ชัดเจน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ ผู้รับบริการยังไม่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า "ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ" มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.385$) และมีปัญหาเรื่องความล่าช้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (Responsiveness & Reliability)

- 1) นโยบายพักเที่ยงต้องไม่หยุดบริการ (Non-stop Service): เทศบาลควรจัดระบบเวรผลัดเปลี่ยนช่วงพักกลางวันของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีผู้ปฏิบัติงานประจำเคาน์เตอร์ตลอดเวลา ลดปัญหาแถวคอยสะสมและความรู้สึกไม่พอใจของประชาชนที่มารอในช่วงเวลาดังกล่าว
- 2) ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking System): ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียน (เช่น ผ่าน Line Official หรือ Website) เพื่อให้ประชาชนทราบว่าเรื่องอยู่ในขั้นตอนใด ลดปัญหา "เรื่องร้องเรียนไม่ถูกแก้ไข" ที่ระบุในผลวิจัย

1.2 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและกายภาพ (Tangibility) ควรมีการปรับปรุงพื้นที่เชิงหน้าที่ (Facility Optimization): เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน (40-49 ปี) และประกอบอาชีพค้าขาย ซึ่งมีความเร่งรีบ เทศบาลควรเร่งขยายที่จอดรถ และจัดโซนที่นั่งรอให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น จุดชาร์จไฟ หรือ Free Wi-Fi เพื่อลดความตึงเครียดระหว่างรอรับบริการ

1.3 ด้านการสร้างเชื่อมั่นและการประชาสัมพันธ์ (Assurance & Communication)

การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Proactive PR): แม้ด้านความเชื่อมั่นจะสูงที่สุด แต่ปัญหาคือการเข้าถึงข้อมูลไม่ทั่วถึง ควรเปลี่ยนจากการติดป้ายประกาศเพียงอย่างเดียว เป็นการให้ "เครือข่ายดิจิทัลชุมชน" และการให้ข้อมูลผ่านผู้เชี่ยวชาญประจำจุดรับเรื่องที่สามารถตอบคำถามได้ทันที (One Stop Service)

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควรใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้มารับบริการที่ระบุว่า "ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข" เพื่อเจาะจงสาเหตุว่าเกิดจากขั้นตอนกฎหมายที่ซับซ้อน หรือเกิดจากพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อการแก้ปัญหาที่ตรงจุด

2.2 การศึกษาปัจจัยจิตใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากความล่าช้าและความไม่กระตือรือร้นอาจเกิดจาก "ภาวะหมดไฟ" (Burnout) หรือภาระงานที่ล้นมือ การวิจัยครั้งต่อไปควรหันมาศึกษาจากมุมมองของ "ผู้ให้บริการ" (เจ้าหน้าที่) เพื่อสร้างสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตคนทำงานและคุณภาพการบริการประชาชน

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2553). *ธรรมาภิบาลท้องถิ่น: ว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส*. กรุงเทพฯ: มีสเตอร์ ก๊อปปี้.

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลคลองขุด อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล. [ออนไลน์]. (2567). เข้าถึงได้จาก: https://www.khlong_khut.go.th. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 มีนาคม 2567).

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). *กฎหมายปกครอง*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชีสาร อำเภออัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม”. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*. 2 (1): 1-15.

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Yamane Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: New York: Harper & Row.