

DEVELOPMENT OF ADMINISTRATIVE SYSTEM TOWARDS THE PUBLIC SERVICE OF RAYONG MUNICIPALITY RAYONG PROVINCE

Theerapol KARNCHANAKAS¹, Natthanon THAVISIN¹ and Saowalak GANTHONG^{2*}

1 Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

2 Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand; saowalak1148@gmail.com

(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 29 September 2023

Revised: 11 October 2023

Published: 27 October 2023

ABSTRACT

The purpose of this study was to development of the administration system towards public service and study of the relationship between the developments of the administrative system that affects the public services of Rayong Municipality, Rayong Province. The results of the study revealed that; 1) the public service factor overall it was at high. 2) Development of the administration overall level was at high. 3) relationship study on factors affecting public services of Rayong Municipality found that r has value .776, .848, .821, .751; statistically significant .00; 4) the multiple correlation coefficient (R) were equal to .859; this explain the variations in development of administrative systems affecting the public service of Rayong Municipality, the prediction equation has value 73.6% ($R^2 = .736$); 5) hypothesis testing found that the factors affecting public services of Rayong Municipality statistically significant .00.

Keywords: Administrative System Development, Public Service, Rayong Municipality

CITATION INFORMATION: Karnchanakas, T., Thavisin, N., & Ganthong, S. (2023). Development of Administrative System towards the Public Service of Rayong Municipality Rayong Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 35

การพัฒนาระบบการบริหารงานที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ เทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง

ธีรพล กาญจนากาศ¹, ณฐนนท ทวีสิน¹ และ เสาวลักษณ์ แก่นทอง^{2*}

1 คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข

2 คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข; Saowalak1148@gmail.com (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารงานที่มีต่อการให้บริการประชาชนและศึกษาความสัมพันธ์การพัฒนาระบบบริหารงานที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การพัฒนาระบบการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง พบว่า r มีค่า .776, .848, .821, .751 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00; 4) ผลความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .859 อธิบายความผันแปรของการพัฒนาระบบบริหารงานมีผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง มีค่าพยากรณ์ร้อยละ 73.6 ($R^2 = .736$), 5) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบบริหารงาน, การให้บริการประชาชน, เทศบาลนครระยอง

ข้อมูลการอ้างอิง: ธีรพล กาญจนากาศ, คุณหญิงณฐนนท ทวีสิน และ เสาวลักษณ์ แก่นทอง. (2566). การพัฒนาระบบการบริหารงานที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 35

บทนำ

ประเทศไทยกำลังขับเคลื่อนเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 หรือยุคแห่งนวัตกรรม เหตุผลหลักมาจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่างๆ ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้วางเป้าหมายการยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชนตลอดช่วงชีวิตการบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงานและโครงการที่สำคัญข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ มีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขันของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่นๆ ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่และมีการให้บริการสาธารณะทั้งระบบดีขึ้นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564)) การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ ที่ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมและพัฒนาไปสู่การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทำให้องค์การของภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและสามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การของภาครัฐ เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของภาครัฐในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนและธุรกิจโดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ (อาภรณ์ กระเอียด และ วริภา ธรรมโชติ, 2563)

จากบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่กล่าวมานี้ ทางภาครัฐเล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งรวมทั้งการให้บริการและกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อรองรับกับพฤติกรรมและสถานการณ์ในความต้องการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ของประชาชน และภาคธุรกิจมากยิ่งขึ้นซึ่งการที่จะทำให้การปรับเปลี่ยนรูปแบบนี้อย่างเป็นรูปธรรม รัฐบาลจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริการงานและการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล พ.ศ.2562 ซึ่งได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยเพื่อรองรับการดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการและการทำงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐและการให้บริการประชาชน ปรับสมดุลระบบบริหารจัดการภาครัฐ และพัฒนาระบบบุคลากรอันเป็นพื้นฐานสนับสนุนการพัฒนาด้านอื่นๆ ที่สำคัญ ภายใต้หลักการ “ภาครัฐ ของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคส่วนอื่นๆ ได้อย่างตรงจุด โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเท่าสากล รวดเร็ว ตลอดจน

สนับสนุนการพัฒนาที่ครอบคลุมในทุกมิติ ตั้งแต่เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมี 2 เป้าหมาย ได้แก่ 1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และ 2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ แผนแม่บทเกี่ยวข้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580)

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครระยอง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่แท้จริง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามแผนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมสู่ประเทศไทย 4.0 สืบต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

สมพงศ์ เกษมสิน (2523) กล่าวว่า iva คำว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการ หรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) และคำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ สมพงศ์ เกษมสิน ยังให้ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้ 1) การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์ 2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ 3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน 4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ 5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล 6) การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (Collective Mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ 7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล 8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ 9) การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างานงานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร 2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำงานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรและการประสานกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน 3) ในด้านของความรับผิดชอบงานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่างๆ เข้าด้วยกัน

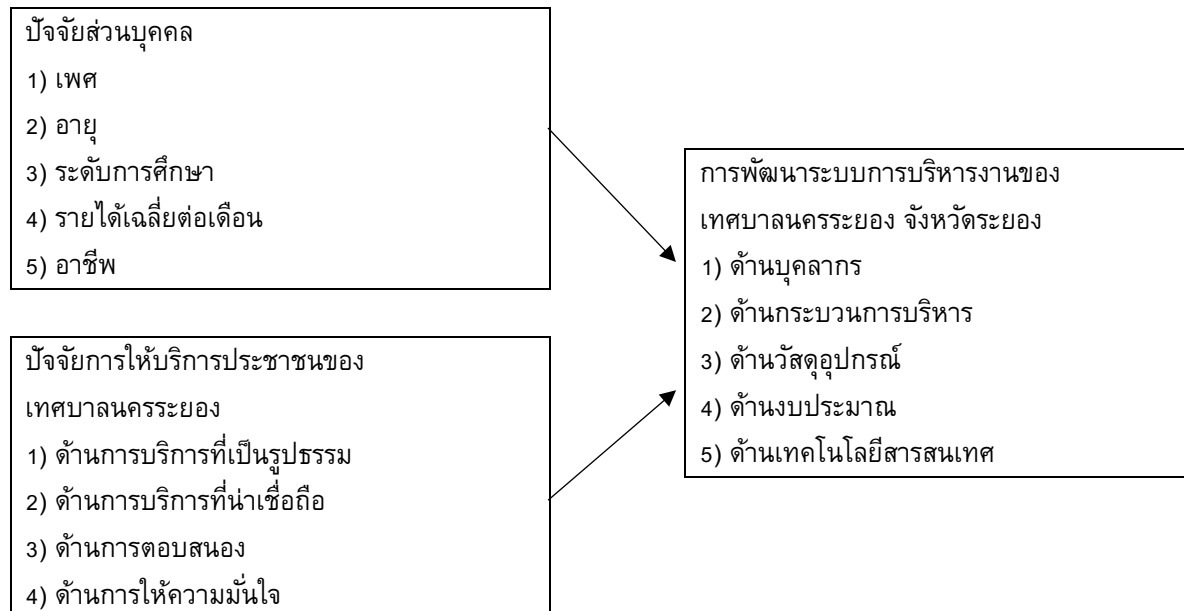
วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) กล่าวว่า iva การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service Administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้นสำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (Policy, Plan, Program, Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

สมิต สัชฌกร (2548) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการหาประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ได้แก่ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักการจะต้องหาความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย และ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการให้บริการประชาชนส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่การให้บริการของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ทั้งหมด 29 ชุมชน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 60,510 คน (สำนักงานเทศบาลนครระยอง, มีนาคม 2566) กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธี

บังเอิญตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 382 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อวัดผลความสอดคล้อง และมีการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามเข้าระบบคอมพิวเตอร์ ทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเชื่อถือ และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ซ้ำตัวแปร แล้วนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเฉลี่ย .979

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นการใช่แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีบังเอิญจากกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนในพื้นที่การบริการของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ทั้งหมด 29 ชุมชน จำนวน 382 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เก็บตามความเป็นจริง 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจากสารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา แนวคิด ทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) จากนั้นวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านการบริการที่น่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง

ปัจจัยการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม	3.72	.707	มาก	4
2) ด้านการบริการที่น่าเชื่อถือ	3.87	.741	มาก	2
3) ด้านการตอบสนอง	3.88	.703	มาก	1
4) ด้านการให้ความมั่นใจ	3.82	.752	มาก	3
รวม	3.82	.700	มาก	

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริหาร และด้านวัสดุอุปกรณ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง

การพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1) ด้านบุคลากร	3.95	.652	มาก	3
2) ด้านกระบวนการบริหาร	3.93	.553	มาก	4
3) ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.91	.516	มาก	5
4) ด้านงบประมาณ	3.98	.365	มาก	2
5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.43	.228	มากที่สุด	1
รวม	4.04	.364	มาก	

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) พบว่า ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการบริการที่น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจ โดย r มีค่า .776, .848, .821, .751 และ Sig. มีค่าเท่ากับ .00 หมายความว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง

ตัวแปรอิสระ	ปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง	
	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)
1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม	0.776***	0.000
2) ด้านการบริการที่น่าเชื่อถือ	0.848***	0.000
3) ด้านการตอบสนอง	0.821***	0.000
4) ด้านการให้ความมั่นใจ	0.751***	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .859^a และสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ได้ร้อยละ 73.6 ($R^2 = .736$) ดังนี้

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3$$

$$\text{Decision} = .2385 + (-.198\text{Concrete service}) + .407\text{Reliableservice} + .223\text{Response} + (-.014\text{Reassure})$$

$$(-4.308) (9.573) (4.585) (-0.464)$$

จากสมการพยากรณ์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ได้ดีที่สุด คือ ด้านการบริการที่น่าเชื่อถือ อันดับรองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง พบว่า ทุกสมมติฐานมีความสอดคล้อง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ -.198, .407, .223 และ -.014 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเทศบาลนครระยองมีบุคลากรที่ให้บริการประชาชนสนองตอบด้วยความเต็มใจกรณีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือในด้านใดเป็นพิเศษ เช่น การเรียกดูข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีหรือข้อมูลทรัพย์สิน มีความพร้อมในการให้บริการ ตรงต่อเวลา ให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความเต็มใจและยินดีช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และหากไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันทีจะขอข้อมูลเพื่อติดต่อกลับทุกครั้ง กรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นในการให้บริการจะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม เต็มใจและใส่ใจในการให้บริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้นอยู่เสมอ สอดคล้องกับ สุกัญญา วาวงศ์มูล (2561) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและด้านความเอาใจใส่ซึ่งมีความเต็มใจและพร้อมให้บริการอยู่เสมอ บุคลากรมีการแนะนำขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความเชี่ยวชาญมีทักษะในการให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษา มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำด้านเอกสารที่สร้างความน่าเชื่อถือได้ เจ้าหน้าที่ได้จัดทำคู่มือให้บริการประชาชนเพื่อเป็นการแนะนำการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการให้บริการประชาชนแต่ละขั้นตอนการบริการ ให้บริการรายบุคคลตามลำดับก่อน-หลัง โดยใช้ระบบคิวบัตรคิวเพื่อขอรับบริการ และเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกันเน้นการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะให้บริการตรงตามข้อตกลงและระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งได้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ด้วยความถูกต้องตรงตามข้อมูลและระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ ภัทธภา จิรภาสขยักร (2561) พบว่า กระบวนการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร (การให้บริการรับจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมางานก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร) เน้นการให้บริการตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมางานก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2535 โดยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในงานรับจดทะเบียนเป็นผู้รับเหมาฯ ตามคู่มือประชาชนในมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นการให้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับ กรกนก อนรรฆนระกุล (2564) พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติต่อการให้บริการงานทะเบียนในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน และด้านขั้นตอนงานทะเบียน สำหรับการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำงานบริการต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม วารสาร ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำที่สะอาด บริเวณให้บริการประชาชนสะอาดเรียบร้อย และมีจุดบริการถ่ายเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการรับบริการประเภทต่างๆ รวมทั้งยังมีเครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบขอรับบริการตัดต้นไม้ผ่านระบบออนไลน์แบบคำร้องงานกิจการพาณิชย์ออนไลน์ ช่องทางชำระภาษีผ่านแอปพลิเคชันของเทศบาลนครระยอง สอดคล้องกับ รัชฎา จรภัย (2563) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลโดยรวมมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน และมีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน เช่น สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกแก่การมารับบริการ ศูนย์บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีสุขอนามัยดี ในศูนย์บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานอย่างเพียงพอ แต่ประชาชนมีความต้องการให้เพิ่มบริการเครื่องถ่ายเอกสารหรือการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน อีกทั้งควรมีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น กระดาษชำระ น้ำยาลบคำผิด และเพิ่มพื้นที่จอดรถ และด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการ เนื่องจากมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย มีความเอาใจใส่ และพูดจาไพเราะ

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยเทศบาลนครระยองมีการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีความเหมาะสมเพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเทศบาลฯ ได้ทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่โดยอาคารหลังใหม่โดยจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนแบบทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สำหรับเว็บไซต์ของเทศบาลได้มีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาทางระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เช่น ระบบการให้บริการชำระภาษีออนไลน์ หรือการสแกนคิวอาร์โค้ดประชาสัมพันธ์แผนที่จุดตั้งถังคัดแยกขยะของชุมชนในเขตเทศบาลนครระยอง ข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของเทศบาลฯ การให้คำแนะนำการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับประชาชนรวมทั้งมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่น การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งขอรับบริการ เช่น ตัดกิ่งไม้ ถนนชำรุด ฯลฯ ผ่านระบบไลน์ @ เรารักนครระยอง ระบบนี้เกิดขึ้นโดยเทศบาลฯ ได้ทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐพื้นที่ใกล้เคียงกับเทศบาลนครระยอง และหน่วยงานภาคเอกชนในเขตเทศบาลนครระยอง เพื่อเป็นการตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้เทศบาลฯ ยังมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ พงษ์ ศิริไพรรุณ (2565) พบว่า รูปแบบวิธีการและช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มี 2 รูปแบบ คือ การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการขออนุมัติอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ทั้งสิ้น ซึ่งประชาชนสามารถใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ หรือจะสแกนคิวอาร์โค้ดตามที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์ก็ได้ สอดคล้องกับ เพ็ญพรรณ บางอร (2562) พบว่า แนวทางการบริหารจัดการระบบบริหารงานงบประมาณของโรงเรียนสบเมยวิทยาคม อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการวางแผน (P) เป็นขั้นของการวางแผนร่วมกันทั้งกลุ่มงานเป็นหน้าที่หลักของงานแผนงานในการจัดทำเอกสารการติดตามและตรวจสอบ ขั้นการดำเนินงาน (D) เป็นการขอใช้งบประมาณที่ต้องมีความความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน เป็นหน้าที่หลักของงานการพัสดุและสินทรัพย์ งานการเงินและงานบัญชี ขั้นการตรวจสอบการดำเนินงาน (C) เป็นการตรวจสอบเอกสารหลักฐานทั้งการเงิน บัญชี พักและสินทรัพย์ ทั้งจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก ขั้นปรับปรุงแก้ไข (A) เป็นการสรุปผลโครงการโดยระบุปัญหา วิธีการ ข้อเสนอและการบริหารความเสี่ยงต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในปีงบประมาณถัดไป และนำไปใช้สำหรับเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมาให้เหมาะสมกับความจำเป็นและการบริหารงาน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีการพัฒนาศักยภาพตัวเองอยู่เสมอ เช่น เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเทศบาลเมืองไผ่ซางอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจำนวน 155 คน และประชาชนจำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ซางอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็น บุคลากรต่อบัณฑิตด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ซาง อยู่ในระดับมาก บุคลากรของเทศบาลเมืองไผ่ซาง มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลเมืองไผ่ซาง พบว่า บุคลากรเห็นว่าการให้บริการสาธารณะที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่วนความคิดเห็นของประชาชนเห็นว่าปัญหาด้านเศรษฐกิจเป็นปัญหามากที่สุดทั้งบุคลากรและประชาชนเสนอแนะให้มีการเร่งรัดงานจัดจ้างปรับพื้นผิวจราจรให้รวดเร็ว กำจัดแหล่งมั่วสุมยาเสพติด และให้มีการส่งเสริมกองทุนหมู่บ้านเพื่อประกอบการธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.859^a อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 มีค่าสมการพยากรณ์ร้อยละ 73.6 ($R^2 = 0.736$) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง ได้ดีที่สุด คือ ด้านการบริการที่น่าเชื่อถือ สอดคล้องกับ สุกัญญา วาวงศ์มูล (2561) พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ด้านรูปธรรมของบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และด้านความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ตามลำดับ ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษา ด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประชาชนที่มีปัจจัยพฤติกรรมด้านความถี่ในการเข้ารับบริการ และเรื่องที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการให้บริการประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง พบว่า ทุกสมมติฐานมีความสอดคล้อง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ -.198, .407, .223 และ -.014 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 สอดคล้องกับ กรรณก อนุธรรมะกุล (2564) พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้แนวปฏิบัติต่อการให้บริการงานทะเบียนในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลงานทะเบียน ด้านการให้บริการงานทะเบียน และด้านขั้นตอนงานทะเบียน สำหรับการรับรู้คุณภาพบริการมีต่อการให้บริการของงานทะเบียนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้แนวปฏิบัติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ประเภทบุคคล และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการงานทะเบียนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ควรจัดให้มีบุคลากรให้บริการแบบ One Stop Service ทุกงานบริการมารวมไว้บริเวณชั้นที่ 1 เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เพราะบางจุดบริการมีการให้บริการหลายขั้นตอนทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการน้อยเกินไป
- 2) ด้านการบริการที่น่าเชื่อถือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนควรได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้มีทักษะและมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานที่จะต้องให้บริการประชาชนอยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนอีกด้วย
- 3) ด้านการตอบสนอง บุคลากรควรมีความพร้อมในการให้บริการ มีความตรงต่อเวลาและให้บริการถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ยินดีช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที่ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานย้ายที่ทำงานใหม่ทำให้เกิดปัญหาในการค้นหาเอกสารเดิม ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรทำความเข้าใจให้กับประชาชนเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดต่อประสานงาน (กรณีผู้รับบริการขอข้อมูลเดิม)
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจ บุคลากรควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการติดต่อขอรับบริการ หรือต้องแสดงให้ผู้รับบริการมั่นใจว่ากรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับงานบริการ เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งผู้บริหารจะต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นๆ มาทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ควรจัดให้มีบุคลากรให้บริการแบบ One Stop Service ทุกงานบริการมารวมไว้บริเวณชั้นที่ 1 เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เพราะบางจุดบริการมีการให้บริการหลายขั้นตอนทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการน้อยเกินไป
- 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลควรมีการใช้วิธีการอื่นๆ นอกจากการตอบแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ และลดจำนวนข้อของแบบสอบถามเนื่องจากคำถามบางข้อซับซ้อนผู้ตอบไม่แน่ใจและไม่ค่อยมีเวลา

เอกสารอ้างอิง

- กรรณก นธรมธนกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. สืบค้นจาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี_พ.ศ.2546 (20 มีนาคม 2566).
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1. สืบค้นจาก http://www.oic.go.th/infocenteropm/ifunc_paging.asp?i=FMVS.211&b=1&t=@&f=0010000601002004&g=097+-+ พระราชบัญญัติ (20 มีนาคม 2566).
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546). สืบค้นจาก <https://www.prokfa.go.th/wp-content/uploads/2019/06/พรบเทศบาล-ฉบับที่12.pdf> (20 มีนาคม 2566).
- พงษ์ศิริไพรธน์. (2565). กรณีศึกษาการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพ็ญพรรณ บางอร. (2562). กรณีศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบบริหารงานงบประมาณของโรงเรียน สบเมยวิทยา อําเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ภัทรปภา จิรภาสขยักร. (2561). การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชฎา จรภัย. (2563). ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน กรณีศึกษาศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน. หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุกัญญา ววงค์มูล. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).