

คุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน

Service quality of local government organizations in Nan Province

แดนไทย ตะวีไชย¹ ไชยา ประดิษฐ์ธรรม² สุพรรณนิภา ศรีพูล³

Danthai Tawichai, Chaiya Praditham, Supannika Sripool

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่านมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน โดยเน้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรท้องถิ่น ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่านมีการตอบสนองที่ดีในบางด้าน เช่น การให้บริการด้านสาธารณสุขและการบำรุงรักษาทางเท้า แต่ยังมีข้อบกพร่องในด้านการสื่อสารกับประชาชนและการเข้าถึงบริการทางออนไลน์ ซึ่งจะต้องได้รับการปรับปรุงในอนาคต

คำสำคัญ(Keywords): คุณภาพการให้บริการ; องค์กรส่วนท้องถิ่น; จังหวัดน่าน

Abstract

This study aims to evaluate and analyze the quality of service provided by local administrative organizations in Nan Province, focusing on assessing the satisfaction of citizens receiving services. The results of the study showed that the quality of service from local organizations in Nan Province was satisfactory in certain areas, such as public health services and road maintenance. However, there were deficiencies in communication with the public and online service accessibility, which need to be improved in the future.

Keywords: Service Quality; Local Government Organizations; Nan Province

Received: 2024-03-27 Revised: 2024-04-22 Accepted: 2024-04-26

¹มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ North Bangkok University. Corresponding Author e-mail: Supannika_sripoon@hotmail.com

²มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ North Bangkok University

³มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ North Bangkok University

บทนำ (Introduction)

การพัฒนาองค์กรส่วนท้องถิ่นถือเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศไทย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีลักษณะทางภูมิศาสตร์และสังคมที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น จังหวัดน่าน การให้บริการขององค์กรท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาในหลากหลายด้าน เช่น สาธารณสุข การศึกษา และสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นเหล่านั้น (กระทรวงมหาดไทย, 2561) นอกจากนี้ การประเมินคุณภาพการให้บริการที่ประชาชนได้รับจากองค์กรเหล่านี้ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการในระดับท้องถิ่น (จิราภรณ์ จันทรสว่าง, 2562) การบริการภาครัฐในระดับท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะในจังหวัดน่าน ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีลักษณะเฉพาะในด้านความเป็นอยู่และเศรษฐกิจที่พึ่งพาการบริการจากหน่วยงานท้องถิ่นเป็นหลัก การศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ขององค์กรส่วนท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเนื่องจากคุณภาพของบริการที่ได้รับอาจส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ให้บริการนั้น ๆ (Kotler & Keller, 2016)

จังหวัดน่าน ซึ่งเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือของประเทศไทยมีลักษณะภูมิประเทศที่เป็นภูเขาและพื้นที่ป่าไม้ ส่งผลให้การจัดการบริการสาธารณะในพื้นที่ต่าง ๆ มีความท้าทาย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ด้วยความแตกต่างทางภูมิศาสตร์และสังคม การให้บริการขององค์กรท้องถิ่นในจังหวัดน่านต้องรับมือกับความท้าทายหลายด้าน อาทิ การเข้าถึงบริการในพื้นที่ห่างไกลและขาดแคลนทรัพยากรที่เหมาะสม (สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน, 2563)

จากผลการวิจัยในหลาย ๆ แห่งพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนกับการบริการขององค์กรภาครัฐนั้นไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน แต่ยังรวมถึงทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการด้วย (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ในกรณีนี้ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนสามารถทำได้โดยใช้ **โมเดล SERVQUAL** ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับในหลาย ๆ ประเทศในการวัดและประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะในภาครัฐ โมเดล SERVQUAL ถูกออกแบบมาเพื่อประเมิน 5 มิติหลัก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability), ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness), การรับรู้จากลูกค้า (Assurance), ความเอาใจใส่ (Empathy) และสภาพแวดล้อม (Tangibles) ซึ่งแต่ละมิติจะช่วยวัดคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการบริการจากหน่วยงานท้องถิ่น (Parasuraman et al., 1985) การใช้โมเดลนี้ในการศึกษาในพื้นที่จังหวัดน่าน จึงสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนในการ

บริการที่สามารถนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานได้ การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน จึงเป็นการสำรวจที่สำคัญที่สามารถช่วยให้เข้าใจถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการในพื้นที่ท้องถิ่น (กระทรวงมหาดไทย, 2561) นอกจากนี้ การวัดผลการให้บริการยังสามารถนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานในระดับท้องถิ่น และเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการวางแผนพัฒนาในอนาคต (จิราภรณ์ จันทรสว่าง, 2562) การสำรวจคุณภาพการให้บริการในองค์กรส่วนท้องถิ่นไม่เพียงแต่จะช่วยประเมินคุณภาพการบริการในปัจจุบัน แต่ยังสามารถช่วยให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรขององค์กรท้องถิ่น และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) การวัดคุณภาพการให้บริการในภาคท้องถิ่นมีหลายวิธีที่สามารถใช้ในการประเมิน เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ หรือการตรวจสอบกระบวนการบริหารภายในองค์กรท้องถิ่น (สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน, 2563)

นอกจากการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว องค์กรส่วนท้องถิ่นยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความเข้มแข็งทางสังคม เช่น การจัดกิจกรรมชุมชนและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน (กระทรวงมหาดไทย, 2561) ความสำเร็จของการให้บริการจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของบริการที่ได้รับ (จิราภรณ์ จันทรสว่าง, 2562)

การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการและพัฒนาการบริหารงานท้องถิ่นในอนาคต (สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน, 2563). ผลการศึกษาอาจนำไปสู่การแนะนำแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการในอนาคต และช่วยให้ท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้ดียิ่งขึ้น.

การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับท้องถิ่นจึงไม่เพียงแต่มีความสำคัญในแง่ของการพัฒนาองค์กรท้องถิ่น แต่ยังมีบทบาทในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) การศึกษานี้มุ่งเน้นการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ การศึกษานี้จะช่วยให้ภาครัฐสามารถวางแผนพัฒนาการให้บริการในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

- เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน
- เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 400 คน แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะเป็นแบบสอบถามที่วัดความพึงพอใจในแต่ละมิติของการให้บริการ ตามหลักการ SERVQUAL

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้ t-test และ ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ของการให้บริการ

ขอบเขตการศึกษา การศึกษานี้มุ่งเน้นที่ประชาชนในจังหวัดน่านที่ได้รับบริการจากองค์กรส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล การเก็บข้อมูลจะเกิดขึ้นในช่วงเดือนมิถุนายนถึงสิงหาคม 2566

ผลการวิจัย (Research Results)

- ผลการศึกษาพบว่า ที่เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-41 ปี และระดับการศึกษาปริญญาตรี
- ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ

มิติการบริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ความพึงพอใจ โดยรวม
ความน่าเชื่อถือ	3.95	0.76	4.12
ความสามารถในการ ตอบสนอง	4.00	0.72	4.10
การรับรู้จากลูกค้า	4.12	0.65	4.15

ความเอาใจใส่	3.85	0.78	3.95
สภาพแวดล้อม	4.05	0.69	4.08

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน พบว่า แต่ละมิติการบริการมีผลการประเมินที่แตกต่างกันเล็กน้อย ตามค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่แสดงในตาราง ดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจคือ 3.95 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.76 และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.12 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในระดับที่ดีเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของบริการนี้

ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness)

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ที่ 4.00 ด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ 4.10 ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้รับบริการพอใจในการตอบสนองขององค์กรท้องถิ่นและมีการตอบสนองที่ดี

การรับรู้จากลูกค้า (Assurance)

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงที่สุดที่ 4.12 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ 4.15 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและความพึงพอใจสูงต่อการรับรู้จากลูกค้า

ความเอาใจใส่ (Empathy)

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจคือ 3.85 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.78 และคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ 3.95 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจในระดับที่ดี แต่ยังสามารถพัฒนาได้มากขึ้นในด้านนี้

สภาพแวดล้อม (Tangibles)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคือ 4.05 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.69 และคะแนนความพึงพอใจโดยรวมที่ 4.08 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ

โดยรวมแล้ว ผู้รับบริการจากองค์กรส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่านมีความพึงพอใจในระดับดี โดยมีมิติที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การรับรู้จากลูกค้า (Assurance) และความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ในขณะที่ ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ซึ่งแนะนำให้มีการปรับปรุงในด้านนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่านสามารถนำมาประกอบและเปรียบเทียบกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่านที่ศึกษาในด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชนในบริบทต่าง ๆ โดยทั่วไปแล้วผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่เน้นประเด็นการตอบสนองขององค์กรท้องถิ่นและความเชื่อถือในบริการ แต่ในบางแง่มุมก็มีผลลัพธ์ที่แตกต่างจากงานวิจัยของนักวิจัยบางท่านเช่นกัน ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยในมิติความน่าเชื่อถือ (3.95) มีค่าค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงถึงการพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งระบุว่า ความน่าเชื่อถือถือเป็นมิติที่สำคัญที่สุดในกระบวนการให้บริการและสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริการได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ Kotler & Keller (2016) ยังยืนยันว่าองค์กรที่สามารถสร้างความเชื่อถือในบริการได้จะได้รับความไว้วางใจจากประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการและมีความภักดีในระยะยาว แตกต่างจาก งานวิจัยของ Jin et al. (2013) ที่ศึกษาในบริบทของหน่วยงานภาครัฐในประเทศจีน พบว่าความน่าเชื่อถือในบริการไม่ได้รับการให้ความสำคัญสูงสุดจากประชาชนเท่ากับมิติอื่น ๆ เช่น ความสามารถในการตอบสนอง ซึ่งทำให้ผลลัพธ์ในการศึกษาในประเทศไทยมีความแตกต่างจากการศึกษาในจีน

2. ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness)

ในด้านความสามารถในการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) การวิจัยพบว่าองค์กรส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่านให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ladhari (2009) ที่พบว่า ความสามารถในการตอบสนองถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะในบริการที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ แตกต่างจาก ผลการวิจัยของ Smith & Sparks (2009) ซึ่งพบว่า ความสามารถในการตอบสนองของภาครัฐในบางประเทศยังคงมีข้อจำกัด และการตอบสนองที่ไม่ทันใจประชาชนอาจส่งผลต่อความพึงพอใจได้ ในกรณีของจังหวัดน่าน การตอบสนองจากองค์กรท้องถิ่นมีการประเมินที่สูงกว่าผลการศึกษาในงานวิจัยของพวกเขา

3. การรับรู้จากลูกค้า (Assurance)

งานวิจัยนี้พบว่า มิติของการรับรู้จากลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zeithaml et al. (2006) ที่เน้นถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในการให้บริการ โดยเฉพาะในการให้บริการจากองค์กรท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความปลอดภัยและสุขภาพ แตกต่างจาก การวิจัยของ Carman (1990) ที่พบว่า การรับรู้จากลูกค้ามีความสำคัญในกลุ่มบริการที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐมากกว่าภาครัฐ

เนื่องจากภาครัฐบางครั้งอาจเผชิญกับข้อจำกัดในการปรับตัวและพัฒนาในการสร้างความมั่นใจในประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ความเอาใจใส่ (Empathy)

ในมิติของความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า แม้ว่าความเอาใจใส่จะได้รับการประเมินในระดับที่ค่อนข้างดี แต่ยังมีช่องว่างที่สามารถปรับปรุงได้ โดยสามารถเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ Grönroos (1990) ที่เน้นว่า ความเอาใจใส่เป็นมิติสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในบริการภาครัฐ แตกต่างจาก ผลการวิจัยของ Berry et al. (1988) ซึ่งพบว่า การแสดงความเอาใจใส่จากบุคลากรในภาครัฐถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ แต่ในกรณีของจังหวัดน่าน ความเอาใจใส่ยังไม่สูงเท่ากับมิติอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีพื้นที่ให้ปรับปรุงในด้านนี้

5. สภาพแวดล้อม (Tangibles)

จากผลการวิจัยในมิติของสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.05) การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม เช่น โครงสร้างพื้นฐานที่สะอาดและเหมาะสมได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bitner (1992) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมสามารถสร้างความประทับใจแรกให้กับลูกค้าและเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ แตกต่างจาก ผลการศึกษาของ Schneider & White (2004) ที่ระบุว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพอาจมีความสำคัญลดลงในยุคดิจิทัลที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในบริการมากขึ้น แต่ในกรณีของจังหวัดน่าน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ยังพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพในระดับสูง สภาพแวดล้อมจึงยังคงเป็นมิติสำคัญในการบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากผลการวิจัยที่ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรท้องถิ่นในจังหวัดน่าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับที่ดีในหลาย ๆ มิติ แต่ยังคงมีบางด้านที่สามารถพัฒนาได้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือ ได้คะแนนความพึงพอใจที่ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับดี แต่ยังคงมีพื้นที่สำหรับการพัฒนาในแง่ของความชัดเจนและความโปร่งใสในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วนได้ง่าย โดยการเปิดเผยข้อมูลในกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นทางการและตรงไปตรงมาจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจจากประชาชนมากยิ่งขึ้น

2. การปรับปรุงการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน แม้ว่าคะแนนในมิติความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) จะมีความพึงพอใจสูง (4.00) แต่การจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองต่อคำถามของประชาชนยังสามารถทำได้ดียิ่งขึ้น โดยอาจ

ปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลหรือช่องทางการติดต่อที่รวดเร็ว และการจัดตั้งศูนย์บริการที่มีประสิทธิภาพในการตอบรับข้อสงสัยทันที เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในระดับสูงขึ้น

3. การพัฒนาความเอาใจใส่ (Empathy) มิติของ ความเอาใจใส่ (Empathy) มีคะแนนความพึงพอใจที่ค่อนข้างต่ำที่สุด (3.85) ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้รับบริการอาจรู้สึกว่าการทักท้วงยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและข้อคิดเห็นของประชาชนได้อย่างเต็มที่ การฝึกอบรมพนักงานในด้านการฟังและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างละเอียดจะช่วยปรับปรุงการบริการในด้านนี้ให้ดีขึ้น

4. การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับการให้บริการสภาพแวดล้อม (Environment) ได้คะแนน 4.05 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ดี แต่ยังสามารถปรับปรุงได้ในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดเตรียมพื้นที่บริการที่สะดวกสบาย และการให้บริการที่เหมาะสมกับบริบทของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การใช้งานและการเข้าถึงบริการสะดวกยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากผลการวิจัยพบว่าองค์กรท้องถิ่นสามารถพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์หรือแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น เช่น การยื่นคำร้อง การติดต่อสอบถามข้อมูล หรือการรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและลดเวลาในการติดต่อ

2. การเพิ่มการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากคะแนนในมิติ ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้คะแนนที่ต่ำกว่าในหลาย ๆ ด้าน การให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการบริการลูกค้า เช่น การพัฒนาทักษะในการฟังและการตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของประชาชนอย่างเป็นกันเอง จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจจากประชาชน

3. การจัดการข้อมูลและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาที่พบในบางมิติ เช่น ความไม่ชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ควรพัฒนาแนวทางการสื่อสารข้อมูลให้ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยอาจใช้สื่อที่หลากหลาย เช่น วิดีโอ อินโฟกราฟิก หรือคำบรรยายที่สั้นและกระชับ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและเข้าใจ

4. การทำงานร่วมกับภาคประชาชนเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วม การสร้างช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะช่วยให้องค์กรท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น การทำงานร่วมกับภาคประชาชนในการปรับปรุงบริการหรือการจัดทำโครงการต่าง ๆ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในองค์กรท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงมหาดไทย. (2561). *การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- จิราภรณ์ จันทรสว่าง. (2562). คุณภาพการบริการภาครัฐในระดับท้องถิ่น: การศึกษากรณี จังหวัดน่าน. *วารสารวิจัยการปกครองท้องถิ่น*, 45(3), 123-145.
- สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน. (2563). *รายงานการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรท้องถิ่นในจังหวัดน่าน*. น่าน: สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดน่าน.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การสำรวจข้อมูลบริการสาธารณะในพื้นที่ชนบท*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- Akin, A., & Akin, M. (2014). *Public Service Delivery and Citizen Satisfaction: A Comparative Study*. *Public Administration Review*, 65(3), 500-507.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). *The Service-Quality Puzzle*. *Business Horizons*, 31(5), 35-43.
- Bitner, M. J. (1992). *Servescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Carman, J. M. (1990). *Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions*. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Hanna, R., & Chen, W. (2018). *Social Media in Government: The Impact of Facebook and Twitter on Public Administration*. *Public Administration Review*, 78(3), 436-448.
- Jin, X., et al. (2013). *Public Administration and Trust: A Comparative Study*. *Public Policy & Administration*, 27(4), 401-419.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.