

ปัจจัยการสื่อสารและการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

COMMUNICATION FACTORS AND SERVICE AFFECTING SERVICE QUALITY: HUAI SO, CHIANG KHONG, CHIANG RAI PROVINCE

ปาริวัฒน์ วิชัยเนตร^{1*} และ อัสนีย์ ณ น่าน²

PARIWAT WICHAINATE^{1*} and AUSSANEE NA NAN²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารและปัจจัยการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนผู้มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการข้อมูล ในงานสื่อสาร ด้านกระบวนการสื่อสาร ด้านวิธีการสื่อสาร และด้านเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร ตามลำดับ ปัจจัยการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และด้านงานช่างและโยธา ตามลำดับ คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ในการบริการด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการสื่อสารด้านเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารและด้านกระบวนการสื่อสาร และปัจจัยการบริการทุกด้านส่งผลต่อคุณภาพบริการ ในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยร่วมกันพยากรณ์ร้อยละ 88.10 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยการสื่อสาร ; ปัจจัยการบริการ ; คุณภาพบริการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น, Master Student, Program in Business Administration, Graduate School, Nation University.

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น, Lecturer, Nation University.

* Corresponding Author, Email: pariwatrootbeer@gmail.com

Received: Feb 4, 2025, Revised: Mar 11, 2025, Accepted: Mar 12, 2025

ABSTRACT

This research aims to study communication factors and service factors affecting service quality in the Huai So, Chiang Khong, Chiang Rai Province. A questionnaire was used as the data collection tool, targeting 400 residents who utilized services within the municipality. The statistical methods employed included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings indicate that overall communication factors were rated at a highly, with the ranking as follows: personnel providing communication-related information, communication processes, communication methods, and communication tools. Similarly, service factors were rated at a high level, ranked in order as follows: welfare and community development services, civil registration services, public health and environmental services, and engineering and civil services. The overall service quality was also rated at a high level, ranked as follows: service reliability, customer confidence, and attentiveness to customer. Hypothesis testing indicated that the communication factors related to communication tools and processes, as well as all service factors, significantly influenced the service quality of residents in the Huai So Subdistrict Municipality, Chiang Khong District, Chiang Rai Province, at the 0.01 statistical significance level, Adjusted R^2 88.10% of the variance.

Keywords: Communication Factors ; Service Factors ; Service Quality

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารถือเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นและสำคัญในการดำรงชีวิตและการบริหารจัดการในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินงานตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่มุ่งกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเองและบริหารภารกิจต่างๆ ตามหลักการกระจายอำนาจส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้กฎหมายการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวมุ่งหวังให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและทำให้การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันในการสอนการปกครองในระบบประชาธิปไตยผ่านการเลือกตั้งของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2567)

เทศบาลตำบลห้วยซ้อได้กำหนดภารกิจหลักและรองในการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นภายใต้อำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติกำหนดแผน

และขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ในด้านสาธารณสุขโรค การคมนาคม ถนนหนทาง และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและบริการที่ดีและรวดเร็ว โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ 23 หมู่บ้าน 4,196 ครัวเรือน ประชากรจำนวนทั้งสิ้น 12,184 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ 8 ชนเผ่า 9 ภาษา ตั้งถิ่นฐานในพื้นที่ห่างไกลจากสังคมพื้นราบ ซึ่งอาจมีช่องว่างในการติดต่อสื่อสารและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง (เทศบาลตำบลห้วยซ้อ, 2567)

การบริการสาธารณะเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และตามที่ได้รับโอนจากส่วนราชการต่างๆ โดยยึดถือว่า “การจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้นจะต้องดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการที่มากขึ้น” และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่ต้องทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม ทั้งนี้การบริการสาธารณะที่ต้องดำเนินการมี 2 ประเภท ได้แก่ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะ

แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย บริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ บริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา และบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม (สมชัย นันทาภิรัตน์, 2565) เช่นเดียวกับเทศบาลตำบลห้วยซ้อได้ให้บริการสาธารณะครอบคลุมภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและโครงสร้างการทำงาน อันประกอบด้วย การบริการด้านงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานทะเบียนราษฎร ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและด้านงานช่างและโยธา

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องมีการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการกับประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก ง่าย รวดเร็วและที่สำคัญสามารถตรวจสอบความโปร่งใส โดยแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจนำมาประยุกต์ใช้ในการหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนทั้งในแง่ของคุณภาพ การตอบสนองความต้องการให้เกิดผลหรือปริมาณการให้บริการที่เพียงพอ เหมาะสม ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน และนำมาเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการหรือเรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) (Parasuraman et al., 1988)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยการสื่อสารและการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของประชาชนว่าสามารถเข้าถึงการบริการได้มากน้อยเพียงใด และศึกษาปัจจัยการสื่อสารและการบริการที่ส่งผลต่อการคุณภาพบริการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

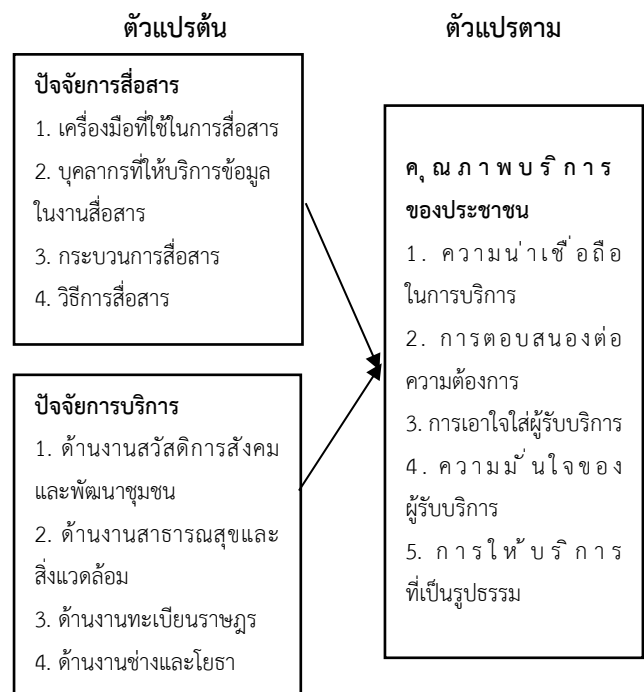
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยโดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบจำลองการสื่อสารของ Schramm ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร ด้านบุคลากรที่ให้บริการข้อมูลในงานสื่อสาร ด้านกระบวนการสื่อสาร และด้านวิธีการสื่อสาร และการประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1990) ดังภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
2. ปัจจัยการบริการส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ที่อาศัยอยู่ใน 23 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 12,184 คน (เทศบาลตำบลห้วยซ้อ, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2567 จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณสูตรของ Yamane (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารและการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 62 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า rating scale (Likert, 1932) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด หากคุณภาพเครื่องมือโดยหาความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยประเมินความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index) โดยกำหนดค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์ (Rovinelli and Hambleton, 1977) ซึ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่า IOC ในภาพรวมเท่ากับ 0.80-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นจากการทดลองใช้แบบสอบถามกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970) โดยมีค่ามากกว่า 0.80 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์ซึ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าสัมประสิทธิ์ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถามและตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและได้ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลของกลุ่มประชากรนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอ

เชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยจะทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
2. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและเมื่อครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุดแล้วนั้น ผู้วิจัยนำผลที่ได้รับไปวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติด้านสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาตรวจสอบหาวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสาร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร (CT) ด้านบุคลากรที่ให้บริการข้อมูลในงานสื่อสาร (PCI) ด้านกระบวนการสื่อสาร (CP) และด้านวิธีการสื่อสาร (CM) และปัจจัยการบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านงานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน (SWCDS) ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (PHES) ด้านงานทะเบียนราษฎร (CRS) และด้านงานช่างและโยธา (TCES) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) และใช้หลักการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)
3. วิเคราะห์คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ และด้านการให้บริการที่เป็นธรรม และใช้หลักการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารและการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้น ตอน (Stepwise multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการข้อมูลในงานสื่อสาร กระบวนการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร และเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

บุคลากรที่ให้บริการข้อมูลในงานสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนเท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี กระบวนการสื่อสารอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ ได้แก่ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การบริการมีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง และมีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ วิธีการสื่อสารอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ ได้แก่ มีจุดหรือช่องทางการให้บริการเพียงพอและเข้าถึงได้สะดวก วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอเหมาะสม เช่น ห้องสุขา บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ท่านทราบข้อมูลของเทศบาล ผ่านการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายโดยผู้นำชุมชน ท่านได้รับทราบข้อมูลประชาสัมพันธ์ของเทศบาลผ่านเว็บไซต์หลักของเทศบาล และท่านได้รับทราบข้อมูลของเทศบาลผ่านการประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้าน

ปัจจัยการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ คือ ด้านงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านงานช่างและโยธา เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ด้านงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ เด็กและคนพิการโดยจัดกิจกรรมและบริการที่เหมาะสม มีระบบการสนับสนุนในกรณีเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์วิกฤตเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อพัฒนาชุมชน เช่น การจัดกิจกรรมที่สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ด้านงานทะเบียนราษฎรภาพรวมอยู่ใน

ระดับมากโดยเรียงลำดับ ได้แก่ จัดเก็บข้อมูลการเกิด การตาย การแต่งงาน และการหย่าร้าง เพื่อให้มีบันทึกข้อมูลประชากรที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่จำเป็นต่อการวางแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ และจัดทำและออกเอกสารสำคัญ เช่น สูติบัตร ทะเบียนบ้าน และใบมรณะบัตร ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เพื่อพัฒนานโยบายและแผนงานที่มีประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพประชาชน มีการจัดกิจกรรมและโครงการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโดยการให้วัคซีน การณรงค์เกี่ยวกับสุขอนามัย และการเฝ้าระวังโรค และการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต ไม่เพียงแต่ปัจเจกบุคคลแต่รวมถึงครอบครัวด้วย ด้านงานช่างและโยธาภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของวัสดุและงานก่อสร้าง เพื่อให้ตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบในการก่อสร้างและติดตั้งโครงการต่างๆ ตามแบบที่กำหนด รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพวัสดุและงานที่เกี่ยวข้อง และดูแลและบำรุงรักษาโครงสร้างและระบบที่สร้างขึ้น เช่น อาคาร สะพาน และถนน เพื่อให้มีความปลอดภัยและมีอายุการใช้งานยาวนาน

คุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือในการบริการ ความมั่นใจของผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ความน่าเชื่อถือในการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการ และมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดหรือที่ได้รับแจ้งไว้ ความมั่นใจของผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่วว่องไวในการให้บริการ มีความรู้ลึกซึ้งและปลอดภัยทุกครั้งที่มาใช้บริการ และเทศบาลมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก และท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ให้ความเอาใจใส่ต่อประชาชน ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวพยากรณ์	b	S.E.	β	t	Sig
ค่าคงที่	-0.006	0.082			
CT	0.078	0.025	0.093	3.095	0.002**
PCI	0.036	0.032	0.039	1.128	0.260
CP	0.207	0.031	0.223	6.577	0.001**
CM	0.049	0.032	0.055	1.536	0.125
SWCDS	0.194	0.034	0.219	5.637	0.001**
PHES	0.083	0.030	0.093	2.796	0.005**
CRS	0.225	0.050	0.197	4.546	0.001**
TCES	0.147	0.037	0.142	3.997	0.001**
$R^2 = 0.883$, Adjusted $R^2 = 0.881$					

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยการสื่อสาร ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารและกระบวนการสื่อสาร ปัจจัยการบริการ ได้แก่ ด้านงานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านงานทะเบียนราษฎร และด้านงานช่างและโยธา ส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยการสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการข้อมูลในงานสื่อสาร ด้านกระบวนการสื่อสาร และวิธีการสื่อสาร สอดคล้องกับบุญส่ง ทั้งชัย และคณะ (2564) พบว่าแนวทางพัฒนาการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมี 4 แนวทาง ได้แก่ ด้านผู้รับสารและผู้ส่งสารที่ต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่ออธิบาย ชี้แจง และแนวโน้มให้เกิดการคล้อยตาม ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสารที่มีความหลากหลาย และด้านสภาพแวดล้อมในการสื่อสารที่ต้องจัดสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ให้เหมาะสม ทั้งยังสอดคล้องกับ Rivai et al. (2022) ที่ค้นพบว่าความสามารถในการสื่อสารของผู้ให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการสาธารณะ จึงควรบูรณาการทักษะการสื่อสารในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของข้าราชการ

ปัจจัยการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ คือ ด้านงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน เนื่องด้วยการให้ความ

ช่วยเหลือโดยจัดกิจกรรมและบริการที่เหมาะสมกับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ เด็กและคนพิการ และมีระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในกรณีเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์วิกฤต ตลอดจนมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนสังคม สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2565) พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลพุดจาน อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับมาก

ด้านงานทะเบียนราษฎรเนื่องด้วยมีบริการจัดเก็บข้อมูลการเกิด การตาย การจดทะเบียนเพื่อบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่จำเป็นในการวางแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ สอดคล้องกับธรรมศักดิ์ไชยเม็ง และเสาวลักษณ์ นิกพิทยา (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร จังหวัดร้อยเอ็ด เนื่องจากการให้บริการที่มีความต่อเนื่องและข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน จึงทำให้รู้สึกมั่นใจในการใช้บริการทั้งยังสอดคล้องกับบุษกร รังษิณโตร์ และธนัสสา โรจนตระกูล (2562) พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลกโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเนื่องด้วยมีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนานโยบายและแผนงานด้านการดูแลสุขภาพประชาชน ตลอดจนมีการจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด การฉีดวัคซีน การรณรงค์เกี่ยวกับสุขอนามัย และการเฝ้าระวังโรค ตลอดจนการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตในระดับปัจเจกบุคคลและครอบครัวด้วย สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร (2562) พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยการให้บริการที่เป็นระบบระเบียบสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านงานช่างและโยธาเนื่องด้วยมีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของวัสดุและงานก่อสร้าง เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการดูแลและบำรุงรักษาโครงสร้าง เช่น อาคาร สะพาน และถนน เพื่อให้มีความปลอดภัยและมีอายุการใช้งานยาวนาน สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยพบว่าการให้บริการด้านโยธาที่ได้มาตรฐานและสามารถบรรเทาปัญหาภัยแล้งและอุทกภัยในพื้นที่ประสบภัยได้

นอกจากนี้สามารถอธิบายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการสื่อสาร ได้แก่ ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารและด้านกระบวนการสื่อสารส่งผลต่อคุณภาพบริการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับมัญญู วิวรรณ (2566) ที่กล่าวว่าช่องทางการสื่อสารและเครื่องมือในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การประชุม การจัดเวทีสาธารณะ การจัดนิทรรศการ การรับฟังความคิดเห็นแบบตัวต่อตัว ตลอดจนการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook Line Youtube เป็นต้น และยังสอดคล้องกับขวัญชนก อายุยืน (2566) ได้กล่าวถึงแนวคิดความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) ที่จะช่วยให้พลเมืองหรือประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงแต่อย่างไรก็ตามเนื่องด้วยประชาชนในเทศบาลห้วยซ้อส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงดิจิทัลได้ทั่วถึง จึงเป็นหน้าที่ของเทศบาลห้วยซ้อที่ต้องผลักดันนโยบายด้านการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับประชาชนอย่างค่อยเป็นค่อยไปโดยใช้กระบวนการที่หลากหลาย อาทิ การพัฒนาการฝึกอบรม ตลอดจนคนรุ่นใหม่ที่เป็นกำลังสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริการ ได้แก่ ด้านงานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านงานทะเบียนราษฎร และด้านงานช่างและโยธาส่งผลต่อคุณภาพบริการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย สอดคล้องกับศรีณีย์ ฐิตารีย์ และปิยะนุช ต้นเจริญ (2564) พบว่า คุณภาพบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ ใจกว้าง และการให้บริการที่เป็นรูปธรรมอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. การพัฒนาวิธีการสื่อสารควรคำนึงถึงช่องทางที่หลากหลาย เช่น การใช้สื่อออนไลน์ร่วมกับช่องทางดั้งเดิม เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก
2. การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้เหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบัน โดยอาจมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น การใช้แอปพลิเคชันในการเผยแพร่ข้อมูล
3. เว็บไซต์หลักของเทศบาล ควรปรับปรุงและพัฒนาให้ใช้งานได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์
4. การประชุมประชาคมหมู่บ้าน ควรจัดให้มีควมถี่มากขึ้นและเน้นการเข้าถึงข้อมูลให้ครบถ้วน โดยอาจใช้เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้นสำหรับประชาชนที่ไม่สามารถเข้าร่วมการประชุมได้
5. ด้านงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชาชนทุกประเภท โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือทางสังคม
6. ด้านงานทะเบียนราษฎร ควรมีการปรับปรุงระบบให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับประชาชน
7. ด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและการดูแลสุขภาพในชุมชนอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในด้านการจัดการขยะและการรักษาความสะอาด

เอกสารอ้างอิง

- [1] ขวัญชนก อายุยืน (2566). ความเป็นพลเมืองดิจิทัลในประเทศไทย, *Journal of Modern Learning Development*, 9(5), 406-416.
- [2] เทศบาลตำบลห้วยซ้อ. (2567). *ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลห้วยซ้อ*. เข้าถึงจาก <https://www.huaysa.go.th>

- [3] ธรรมศักดิ์ ไชยเม็ง และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. *Journal of Modern Learning Development*, 6(5), 100-113.
- [4] บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [5] บุญส่ง ทิ้งชัว และคณะ. (2564). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายพัฒนาตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(2), 89-104.
- [6] บุษกร รังษิโกโนตร และธณัฐา โรจนตระกูล. (2562). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก. *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตพิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*.
- [7] มนูญ วิจารณ์. (2566). การสื่อสารในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. *วารสารสารสื่อศิลป์*, 6(11), 29-38.
- [8] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยฯ.
- [9] มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอสระบุรี จังหวัดสระบุรี*. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- [10] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2565). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดคำจาน อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [11] ศรีณีย์ จิตารีย์ และปิยะนุช ตันเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 15(1), 188-213.
- [12] สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ. *วารสาร มจร บัณฑิตศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 8(1), 114-127.
- [13] สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2567). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- [14] Likert, R. (1932). A Technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*, 22(140), 5-55.
- [15] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- [16] Rivai, A. M., et al. (2022). *The Effect of Communication Skills of Civil Servant in Public Service on Community Satisfaction*. Universitas Negeri Makassar.
- [17] Rovinelli R. J. and Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of Criterion referenced test item validity. *Dutch Journal of Education Research*, 1(2), 49-60.
- [18] Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.