

การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

Evaluation of public services quality of Ang Thong Municipality, Mueang District,
Ang Thong Province

อัมพร ปัญญา¹, ขิง แขวงวิเศษชัยชาญ, บุตรี จารุจินดา, จรรยาพร สุธีตวง และปัทมาราค สุดเลิศ

Amporn Panya¹, Khing Kwangwisetchaichan, Buttri Charuchinda,

Janyaporn Suthiduang and Patmarak Sudlert

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

E-mail: Asling544@gmail.com¹

Received 29 August 2024; Revised 26 September 2024; Accepted 3 October 2024.



บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง และ 2) นำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ที่มารับบริการของเทศบาลเมืองอ่างทอง จำนวนทั้งสิ้น 11,518 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 368 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.82 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 110 คิดเป็นร้อยละ 29.89 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.55 จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.69 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.01 2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.23$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.18$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.17$) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.17$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

คำสำคัญ: การประเมิน; คุณภาพการให้บริการ; เทศบาลเมืองอ่างทอง

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the evaluation of public service quality of Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province, and 2) to use the research results as guidelines for relevant agencies to improve and develop the evaluation of public service quality of Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province. The research was quantitative. The population was people living in Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province who came to receive services from Ang Thong Municipality. There were total of 11,518 people. The sample size used in this study was 368 people. The sample was calculated using Taro Yamane's formula. The research tool was a questionnaire. Data were analyzed using percentages, means, and standard deviations.

The research results found that: 1. the evaluation of public service quality of Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province, personal information of the majority of respondents, classified by gender, found that the majority of respondents were female, 187 people, accounting for 50.82 percent. Classified by age, it was found that the majority of respondents were between 41 - 50 years old, number 110. Representing 29.89 percent, classified by status, it was found that the majority of respondents were marital status, 175 people, representing 47.55 percent. Classified by education, it was found that the majority of respondents had a secondary education level, 135 people, representing 36.69 percent, and classified by occupation, it was found that the majority of respondents had general employment occupations, totaling 92 people, accounting for 25. 01 percent. 2. using the research results as guidelines for relevant agencies to improve and develop the evaluation of public services quality of Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province, overall, it was at a moderate level ($\bar{x} = 3.20$). When classified into each aspect, it was found that the provision of service was on time ($\bar{x} = 3.24$) was at a moderate level, followed by providing adequate services ($\bar{x} = 3.23$) at the level moderate, followed by equal

service provision ($\bar{x}$ = 3.18) was at the moderate level, followed by continuous service provision ($\bar{x}$ = 3.17) was at a moderate level and advanced services ($\bar{x}$ = 3.17) was at a moderate level, respectively.

Keywords: evaluation, quality service, Ang Thong Municipality

บทนำ

การให้บริการของภาครัฐหรือหน่วยงานราชการ เป็นสิ่งสำคัญเพราะถือเป็นจุดเด่นขององค์กร และเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการจัดการบริหารที่มีประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ๆ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560) เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการจัดการระบบบริการสาธารณะ จำต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันเวลาและมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เช่น การให้บริการด้านทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น (เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา, 2564) การบริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่เทศบาลจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยประเมินประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลที่มีต่อการบริการซึ่งจะทำให้การบริหาร การพัฒนา ด้วยการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน การให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ในทางตรงกันข้ามการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งที่ประชาชนไม่พึงพอใจ (ตุลย์ นิยะโต, 2562)

เทศบาลเมืองอ่างทองตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นเทศบาลเมืองขนาดกลาง ซึ่งมีเขตการปกครอง 7 เขต คือ ตำบลตลาดหลวงทั้งตำบล ตำบลบางแก้วทั้งตำบล ตำบลโพสะ หมู่ที่ 8 บางส่วน ตำบลย่านซื่อ หมู่ที่ 1 - หมู่ที่ 3 บางส่วน ตำบลบ้านอิฐ หมู่ที่ 11 บางส่วน ตำบลบ้านแห หมู่ที่ 6 บางส่วน ตำบลศาลาแดง หมู่ที่ 2 - หมู่ที่ 3 บางส่วน (เทศบาลเมืองอ่างทอง, 2566) เทศบาลเมืองอ่างทองเป็นหน่วยงานบริหารราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีอำนาจ หน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และหน้าที่ตามกฎหมายอื่นที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ต้องทำอีกมากมายในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ทั้งนี้ ผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมักจะประสบปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ เนื่องจากภารกิจมีมากมายไปรวมอยู่กับฝ่ายผู้บริหารไม่มีการกระจาย อำนาจหรือมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ อนุมัติ อนุญาตไปยังหัวหน้าหน่วยงาน ระดับสำนัก กอง และฝ่ายต่างๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการให้บริการทำให้การบริการเกิดความล่าช้า ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกอันอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการกระทำการทุจริตประพฤติดมิชอบในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ส่งผลให้ระบบการให้บริการภาครัฐเสื่อมประสิทธิภาพ (เทศบาลเมืองอ่างทอง, 2566) ซึ่งนายกเทศบาลเมืองอ่างทองได้ให้

ความสำคัญกับผลของการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอีกด้วย จึงส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และ พนักงานจ้าง มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตนเอง โดยมีการประเมินบุคคล โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ในตำแหน่งที่ปฏิบัติ และประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ผู้ที่ตามประกาศหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลที่ กจ.กท. หรือ ก.อบต. กำหนด เทศบาลเมืองอ่างทอง จึงได้จัดทำมาตรการนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการมาใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือนเลื่อนขั้นค่าจ้าง และเพิ่มค่าตอบแทน ของพนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เพื่อให้ พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองอ่างทองให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (เทศบาลเมืองอ่างทอง, 2566) แต่ก็ยังพบว่าการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทองยังมีปัญหาหลายประการ ดังแสดงในสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาลเมืองอ่างทอง ประจำปี 2564 แม้ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม พอใจมาก 76.82% แต่ก็ยังมีประชาชนไม่พอใจ 1.52% (เทศบาลเมืองอ่างทอง, 2565) ถึงแม้ว่าจะเป็นจำนวนที่น้อย แต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่ยังต้องแก้ไข ปัญหาเล็กน้อยเหล่านี้ หากไม่ได้รับการแก้ไข อาจบานปลายกลายเป็นปัญหาใหญ่ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และความพึงพอใจของประชาชนในระยะยาว ดังนั้น เทศบาลเมืองอ่างทอง ควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเหล่านี้

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง เพื่อผลการศึกษานี้จะทำให้เทศบาลเมืองอ่างทอง หาสาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเทศบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง และ 2) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ดังนี้

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการ และ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ โดย ประยูร กาญจนดุล (2547) ได้กล่าวว่า แนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ ดังนี้ 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน 3) การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้า บริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย และ 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอให้กับผู้ใช้บริการในเชิงนามธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากกิจกรรมหรือกระบวนการนั้น (Kotler, 2010) คุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยทั่วไปแล้วจะถูกพิจารณาจากผู้ให้บริการเป็นหลัก เพราะเป็นสิ่งชี้วัดระดับของบริการที่ได้รับว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากน้อยเพียงใด คุณภาพการบริการจึงเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) Millet (1954) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ 1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมา อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกันคือประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันในด้าน กฎหมาย และการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิวพรรณหรือฐานะทาง เศรษฐกิจตลอดจนสถานภาพทางสังคม 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียวหากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือต้อง ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการด้วย เช่นระดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้วการบริการ นั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่นการทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง และ 5) การบริการก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ระเบียบวิธีวิจัย/วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ที่มารับบริการของเทศบาลเมืองอ่างทอง จำนวนทั้งสิ้น 11,518 คน ข้อมูลเดือน พฤศจิกายน 2566 (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ที่มารับบริการของเทศบาลเมืองอ่างทอง จำนวน 406 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) อย่างไรก็ตาม ขณะดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าเกิดข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่วางแผนไว้ได้ จึงปรับลดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เหลือจำนวน 368 คน เป็นการดำเนินการที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับข้อจำกัดด้านเวลา โดยยังคงสามารถให้ผลลัพธ์ที่มีความเชื่อถือได้และมีความหมายในการวิเคราะห์ได้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายและเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสามารถสรุปข้อค้นพบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ และส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง สถิติที่ใช้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.82 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 110 คิดเป็นร้อยละ 29.89 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.55 จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.69 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.01

2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.24$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.23$) อยู่ในระดับปาน

กลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.18$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.17$) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.17$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{x} = 3.24$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.23$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.18$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.17$) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.17$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับ วิญญู ยอดแก้ว (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา พบว่า โดยรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.18$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ($\bar{x} = 3.23$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{x} = 3.20$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่ ($\bar{x} = 3.19$) อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{x} = 3.11$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับ นันทน์ภัส เฟ้าทรัพย์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเหนือ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเหนือ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านมีความสามารถในการให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{x} = 3.24$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.28$) อยู่ในระดับ

ปานกลาง รองลงมามีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการให้บริการ ($\bar{x} = 3.27$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมามีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ($\bar{x} = 3.22$) อยู่ในระดับปานกลาง และมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.17$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับนิรภัฏ สถาพรเจริญ (2564) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวงาม ตำบลจัวงาม อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวงาม ตำบลจัวงาม อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.23$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.28$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.27$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสมเหมาะสม ($\bar{x} = 3.24$) อยู่ในระดับปานกลาง และมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.14$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับ ปรีตา วงศ์วัฒนา (2566) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เป็นไปตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.17$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = 3.21$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.20$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{x} = 3.15$) อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.12$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับ วีรดา วงศ์สัตย์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกล้วย อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.17$) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ($\bar{x} = 3.33$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ($\bar{x} = 3.14$) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.11$) อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.08$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับ ฌกมล บุญประกอบ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

สรุปองค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 สรุปองค์ความรู้ใหม่

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง พบว่าโดยรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรยังมีจุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการที่เสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงให้เห็นว่ายังมีช่องว่างในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กร ซึ่งบ่งบอกกว่ายังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้การบริการดีขึ้น ดังนี้ 1) พัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้แก่ (1) ความรวดเร็วและถูกต้อง เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยของประชาชน (2) ความต่อเนื่อง ตรวจสอบและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และ (3) การประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ขององค์กรให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย 2) พัฒนาศักยภาพ ได้แก่ (1) จัดอบรมพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชน มีทักษะในการสื่อสาร และมีความเข้าใจในหลักการให้บริการที่ดี (2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพ และ (3) สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นและมีประสิทธิภาพ 3) ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ตรวจสอบและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความสะอาด สวยงาม และเอื้อต่อการให้บริการ (2) ตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการให้มีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) เพิ่มช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน 4) รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ได้แก่ (1) จัดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ (2) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการ และ (3) สร้างกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและข้อร้องเรียนจากประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว การนำผลการวิจัยไปปรับใช้ จะช่วยให้เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง สามารถพัฒนาการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการทำงานและมีจิตสำนึก รับผิดชอบต่อหน้าที่
2. เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ควรจัดให้มีแผนผังขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละเรื่องให้ชัดเจนตลอดจนระยะเวลาของงานแต่ละขั้นตอน
3. เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ควรจัดให้มีคู่มือประชาชนที่ครอบคลุมทุกกระบวนการเพื่อความสะดวกในการติดต่อของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทองที่เป็นปัจจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากขึ้น และนำผลการศึกษาที่ได้ไปพิจารณาเพื่อพัฒนาองค์การต่อไป

Reference

- Kolter, P. (2010). Marketing management (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). Management in the public service. New York: McGraw Hill Book.
- Nakamon, B. (2021). The quality of services of local administrative organizations in Taphan Hin District, Phichit Province [Individual study, Master of Public Administration in Public Policy, Faculty of Social Sciences, Naresuan University].
- Nannapas, F. (2022). People's opinions on the quality of services of Nuea Subdistrict Municipality, Mueang Kalasin District, Kalasin Province [Master's thesis, Master of Public Administration in Local Government, Khon Kaen University].
- Nirapath, S. (2021). People's attitudes towards the services of Ngiu Ngam Subdistrict Municipality, Mueang Uttaradit District [Independent study, Master of Public Administration in Public Policy, Faculty of Social Sciences, Naresuan University].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: A Division of Macmillan.
- Prita, W. (2023). The quality of public services of Suan Chik Subdistrict Administrative Organization, Si Somdet District, Roi Et Province [Master's thesis, Master of Public Administration in Local Government, Khon Kaen University].
- Prayun, K. (2004). Lectures on administrative law. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Santi, T. (2017). Bureaucratic reform: The gateway to 'Government 4.0'. Retrieved October 24, 2023, from <http://www.thansettakij.com/content>
- Sathaban Phatthana Phatthana Borihan Sat. (2013). Factors affecting the effectiveness of policy implementation: A case study of Bangkok Metropolitan District Offices [Doctoral dissertation, National Institute of Development Administration].
- Subdistrict Municipality of Ang Thong. (2023). History. Ang Thong: Subdistrict Municipality of Ang Thong.

- Subdistrict Municipality of Ang Thong. (2023). Measures for the issuance of orders and assignments of Ang Thong Municipality. Retrieved August 1, 2024, from <https://www.angthongcity.go.th/fileupload/4609735449.pdf>
- Subdistrict Municipality of Ang Thong. (2023). Summary report on public satisfaction survey of public services provided by Ang Thong Municipality in 2021. Ang Thong: Subdistrict Municipality of Ang Thong.
- Subdistrict Municipality of Bang Rak Phatthana. (2021). Civil registration data. Retrieved October 24, 2023, from <https://th.wikipedia.org/wiki/เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา>
- Tul, N. (2019). Effectiveness of services of Lat Sawai Town Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. Pathumthani University Academic Journal, 11(2), 142–152.
- Wirada, W. (2023). People's attitudes towards the quality of services of Ban Kluai Subdistrict Administrative Organization, Ban Mi District, Lopburi Province [Independent study, Master of Political Science, Mahasarakham Rajabhat University].
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Department of Provincial Administration. (2023). Registered population statistics (monthly). Pathum Thani: Registration Administration Bureau, Department of Provincial Administration.

