การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

SERVICES PROVIDING EVALUATION OF THAKHAM SUBDISTRICT MUNICIPALITY, BANGPAKONG DISTRICT, CHACHOENGSAO PROVINCE

[1]สมชาย วิมลสุข, [2]ภูกิจ สุรัติรางคกุล,
[3]อนุวัติ กระสังข์ และ [4]ทีป ราญสระน้อย
[1]Somchai Wimonsuk, [2]Phukit Suratirangakul,
[3]Anuwat Krasang and [4]Teep Ransanoi
[1]คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
[1]Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University, Thailand
[1]Corresponding Author's Email: Samjung369@hotmail.com

Received:2024-01-19
Revised:2024-04-19
Accepted:2024-04-27

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 80 คน ใช้วิธีการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ t – test ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.26) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.17) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.17) และ ด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.16)

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความยิ้มแย้ม พูดจาไพเราะ มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถแก้ปัญหา และให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการได้ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และ 4) ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนให้ชัดเจน

คำสำคัญ: การประเมินผล; การให้บริการ; เทศบาลตำบลท่าข้าม; จังหวัดฉะเชิงเทรา

Abstract

This reaserch article used quantitative research methods. Thakham Subdistrict Municipality, Bangpakong District, Chachoengsao Province was the research area. According to Krejcie and Morgan's table, the sample consisted of 80 individuals who were above the age of 18 and resided in Thakham Subdistrict Municipality, Bang-pakong District, Chachoengsao Province. The questionnaire was the research instrument. The t-test, percentage, mean, and standard deviation were used to analyse the data. The findings revealed that:

1.The overall level of service provision at Thakham Subdistrict Municipality, Bangpakong District, Chachoengsao Province was high ($\bar{X}$ = 4.18). Upon examining each aspect, it was discovered that the promotion of services ($\bar{X}$= 4.26) was the most important, followed by personnel service ($\bar{X}$= 4.17), facilities ($\bar{X}$= 4.17), and process aspect ($\bar{X}$= 4.16)

2. Service comparability Evaluation of Thakham Subdistrict Municipality, Bangpakong District, Chachoengsao Province was conducted, with categories taken into account such as gender, age, marital status, education level, occupation, and income. It was discovered that: 1) The process of providing services must be done quickly, accurately, and precisely; 2) The personnel must be friendly, articulate, knowledgeable, and able to solve problems and offer advice to clients; 3) The facilities must be suitable for the clients; and 4) The public should be informed about the procedures, methods, and duration of the services being provided.

Keywords: Evaluation; Providing Service; Thakham Subdistrict Municipality; Chachoengsao Province

บทนำ

หลักการแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติสาระสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรการอิสระภายใต้รัฐธรรมนูญ การขยายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้กว้างขวางขึ้นโดยเฉพาะการให้ประชาชนหรือผู้รับบริการและชุมชนเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะและการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการริเริ่ม แผนงาน โครงการ มาตรการและตรวจสอบการดำเนินการต่างๆของภาครัฐ

นอกจากนี้ยังเน้นถึง เรื่องธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการบริหารกิจการบ้านเมือง มาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและให้มีการประกาศใช้มาตรฐานทางจริยธรรมและคุณธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ Rhodes (1996)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จำลองรูปแบบการปกครองรัฐบาล ส่วนกลางมาใช้โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองตามครรลองของประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลการตรวจสอบ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีศักยภาพทางด้านบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้น ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญและเป็นกลไกลหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น Weber (1966) โดยสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและท้องถิ่น รวมถึงผู้บริหารและสภาท้องถิ่นจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและวิสัยทัศน์ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะมาเป็นผู้ให้บริการด้านความช่วยเหลือและกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจการให้บริการและอำนวย ความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความเป็นอยู่องประชาชนด้านต่างๆทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้กับท้องถิ่น การให้บริการสาธารณะจะเกิดคุณภาพมากน้อยเพียงใดนั้นสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นๆ Attha and Jitti (2014) เทศบาลแต่ละแห่งที่ต้องการให้ประชาชนเกิดความประทับใจ จึงต้องมีการวางแผนการเรื่องคุณภาพในด้านการบริการของผู้รับบริการเทศบาลก็ควรจะทราบถึงคุณภาพการบริการ เพื่อสามารถจัดสรรบุคลากรเครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ (Pongpok, 2012) เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต้องการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพและตรงความต้องการซึ่งจะทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับและพึงพอใจผู้ให้บริการ และความประทับใจให้กับประชาชนที่จะมาใช้บริการครั้งต่อๆไป ในทางตรงกันข้ามหากการบริการประชาชนไม่มีประสิทธิภาพก็ไม่อาจสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. เพื่อเปรียบเทียบการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลท่าข้าม จำนวน 7,501 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลท่าข้าม จำนวน 80 คน ใช้การเปิดตาราง Krejcie และ Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ลักษณะแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งคำถามเป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ t – test

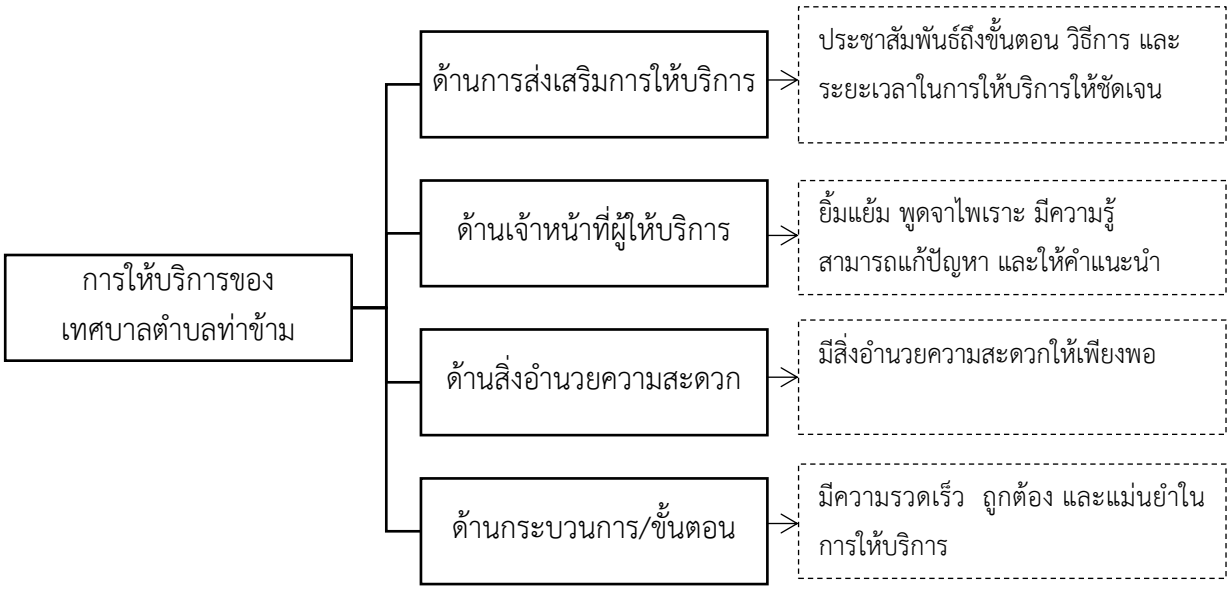
ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่าๆกัน Thakham Subdistrict Municipality (2022) โดยมีอายุน้อยกว่า 30 ปี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ 31 – 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส หย่ามากที่สุด รองลงมาโสด สมรส และหม้ายตามลำดับ ระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่ามากที่สุด รองลงมา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนต้น ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รองลงมาอาชีพอื่น ๆ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ เกษตรกรรม อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเท่ากันกับประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพสุดท้ายรับจ้างเท่าไป สำหรับรายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 4,001 -6,000 บาท มากที่สุด รองลงมารายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รายได้มากกว่า 10,000 บาท รายได้น้อยกว่า 2,000 บาทเท่ากันกับ รายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท และสุดท้ายรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.26) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.17) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.17) และ ด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.16)

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัย การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต้องคำนึงถึงด้านการส่งเสริมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอน เป็นสำคัญ ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการส่งเสริมการให้บริการ ซึ่งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความยิ้มแย้ม พูดจาไพเราะ มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถแก้ปัญหา และให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนให้ชัดเจน ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 สรุปองค์ความรู้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่าๆกัน โดยมีอายุ น้อยกว่า 30 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่ามากที่สุด อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) ระหว่าง 4,001 -6,000 บาท มากที่สุด

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้ บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือด้าน

กระบวนการ/ขั้นตอน เนื่องมาจากเทศบาลตำบลท่าข้ามเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดและให้บริการด้านต่าง ๆ กับคนในชุมชนไม่ว่าจะเป็นงานด้านสังคมสงเคราะห์ การแจกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ นอกจากนี้ยังให้เทศบาลตำบลยังเป็นหน่วยงานให้การส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของหมู่บ้านในเขตบริการซึ่งส่งผลให้เกิดความใกล้ชิดและมีการประสานความเข้าใจกันได้ตรงความต้องการระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสามารถพิจารณาแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันเนื่องมาจากเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมีบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และนอกจากนี้เทศบาลตำบลท่าข้าม (Suthinee, 2018) ยังเป็นหน่วยงานที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้การดูแลช่วยเหลือประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลตำบลและเป็นโครงการความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องการการพัฒนากระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการที่ดี มีความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด Hoffman and Bateson (2006) และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ Rasri et al. (2023) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2566 โดย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันเนื่องมาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร Harris (1975) ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับการศึกษาของ Yapat et al. (2019) ได้ศึกษาเรื่องผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างมิ่ง อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างมิ่ง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันเนื่องมาจากเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการปรับปรุงสถานที่ให้มีความสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นป้ายบอกทาง ที่นั่งพักผ่อน เอกสารให้ความรู้และคู่มือต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการรับบริการของประชาชนให้มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Chaikamchan (2021) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงว่า เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการให้บริการ มีการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน Pratchaya (1997) นอกจากนี้เทศบาลตำบลได้มุ่งเน้นในเรื่องการวางแผนการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีการเพิ่มช่องทางในการบริการประชาชนมีการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือมีการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ สอดคล้องกับ Academic Services Office Burapha University (2022) ได้ศึกษาเรื่องรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลทับมา จังหวัดระยอง

สรุป

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 80 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้วิธีการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ t – test พบว่า 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความยิ้มแย้ม พูดจาไพเราะ มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถแก้ปัญหา และให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการได้ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และ 4) ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ควรมีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการตามความจำเป็นเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ทันสถานการณ์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ควรมีการฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่อย่างอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ควรมีอำนวยความสะดวกกับประชาชนให้มากขึ้นเพื่อที่จะสามารถให้บริการทันกับสถานการณ์ เพิ่มการออกบริการในหมู่บ้านให้มากขึ้น

1.4 ด้านการส่งเสริมการให้บริการ เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ควรเพิ่มช่องทางการบริการให้หลากหลายเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนให้ได้มากที่สุดและมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 ควรศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ได้ทัศนคติของประชาชนอย่างแท้จริง

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น

References

Academic Services Office Burapha University. (2022). *Survey Report. Satisfaction of Service Recipients Thap Ma Subdistrict Municipality, Rayong Province, Fiscal Year 2022*. Chonburi: Academic Services Office Burapha University.

Attha, P. & Jitti, K. (2014). Satisfaction of People with the Services of Tong Khop Municipality, Khok Si Suphan District, Sakon Nakhon Province. *Graduate Studies Journal*, 11(53), 65-74.

Chaikamchan, P. (2021). *Service Quality of Ban Bueng Municipality, Chonburi Province. State Curriculum*. (Master's Thesis). Burapha University. Chonburi.

Harris, B. M. (1975). Supervisory Behavior in Education. (2nd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.

Pratchaya, V. (1997). *Serving the People is not difficult (if you want to do it).* Bangkok: Office of the Prime Minister.

Pongpok, A. (2012). *Service Quality of Subdistrict Administrative Organizations in Phana District, Amnat Charoen Province*. (Master's Thesis). Ubon Ratchathani Rajabhat University. Ubon Ratchathani.

Rasri, W**.** et al. (2023). *Survey of Satisfaction of Service Recipient Citizens with the Quality of Service. Providing Services of Thung Nang Ok Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Yasothon Province, Fiscal Year 2023*. (Master's Thesis). Maha Sarakham Rajabhat University. Maha Sarakham.

Rhodes, R. A. W. (1996). *The New Governance: Governing without Government*. Oxford: University of Newcastle–Tyne.

Suthinee, A. (2018). *Effectiveness in the Administration of City Municipalities in the Northeastern and Central Region: Evaluation from Citizens, Service Recipients and Members of the Organization*. (Research Report). Maha Sarakham: Maha Sarakham Rajabhat University.

Thakham Subdistrict Municipality. (2022). *Population*. Chachoengsao: Tha Kham Subdistrict Municipality.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.

Yaphat, Y. et al. (2019). *Results of the Assessment of the Satisfaction of the People Receiving Services towards the Quality of Service Providing Services of Sang Ming Subdistrict Administrative Organization, Loeng Nok Tha District, Yasothon Province*. (Master's Thesis). Maha Sarakham Rajabhat University. Maha Sarakham**.**