



คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทศรัฐ จันยาง¹

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการประเมินของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ ลักษณะผู้ให้บริการและด้านการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว F – test เมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ในภาพรวมและแต่ละด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาผลการประเมินแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินคุณภาพในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ เทศบาล

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

Service Quality of Office of Municipality at Tambol Lamtasao, Amphoe Wang Noi, Changwat Phra Nakhon Sri Ayutthaya.

Todsarat Janyang

Abstract

This research aimed to study customer's evaluation of services delivered by the municipality at Tambol Lamtasao, Amphoe Wang Noi, Changwat Phra Nakhon Si Ayutthaya in terms of equal service, in-time service, sufficient service, continuous service, and progressive service. A sample of 400 customers answered the questionnaire. Statistics used in data analysis were percentage, average, standard deviation, F-test, and Scheffe's t - test at the statistically significant level of 0.05.

It was revealed that total service quality of the Office of the Municipality at Tambol Lamtasao, Amphoe Wang Noi, Changwat Phra Nakhon Si Ayutthaya was at a good level. Considering demographic characteristic of the sample, it was demonstrated that difference in gender, age, occupation and income did not lead to the difference in evaluation of service quality at 0.05 significance level. However, customers with different level of education evaluated differently in terms of sufficient service at 0.05 level of significance. It was also revealed that service quality in terms of sufficient service was the best aspect of service, followed by in - time service, progressive service, continuous service and equal service respectively.

Key words: Service quality, Municipality



บทนำ

เทศบาลเป็นหน่วยปกครองท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย กำกับดูแล ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเกี่ยวข้องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจของเทศบาลมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา สังคม ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งของเทศบาลคือ การบริการประชาชน และการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นความรับผิดชอบของเทศบาลในการจัดการงานด้านบริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในเขตเทศบาล การให้บริการของเทศบาลสามารถแยกกิจกรรมการให้บริการเป็น 2 ส่วน คือ

1. การให้บริการที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมารับบริการโดยตรงที่เทศบาลก็สามารถรับบริการได้ ซึ่งเป็นการบริการแก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ เช่น การบริการเกี่ยวกับสาธารณสุขโรค ได้แก่ การป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

2. การให้บริการ ณ ที่เทศบาล เป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีข้าราชการของหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ เทศบาล ซึ่งเป็นงานการให้บริการประชาชนและเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น งานจัดเก็บรายได้ งานสวัสดิการสังคม งานบริหารงานทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานทะเบียนราษฎร และงานอื่นๆ เป็นต้น

ขณะเดียวกันความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตำบล มีดังนี้ หนึ่ง ช่วยใน

การแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอกสอง ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับการฝึกฝนประชาชนให้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ สามหากท้องถิ่นมีความมั่นคง แข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อการบริหาร และสิ่งนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกฝนให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกทั้งในการบริหารงาน ซึ่งเทศบาลเป็นหน่วยงานที่เน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญอยู่แล้ว เมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ เทศบาลจะต้องปรับตัวให้เข้ากับการปฏิรูประบบราชการ เนื่องจากการบริการที่ผ่านมา มักถูกมองว่าให้บริการล่าช้ามีขั้นตอนมากมีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ และไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ปัญหาและอุปสรรคของการบริการ คือ ประชาชนไม่ศรัทธาในการทำงานของเทศบาล เพราะรู้สึกด้อยเกียรติและศักดิ์ศรีกว่าข้าราชการส่วนกลาง การทำงานของเทศบาลไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อเทศบาลมีน้อยทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา ซึ่งยกฐานะมาจากสุขาภิบาล จึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และยั้งรวมถึงระบบการปฏิรูประบบราชการซึ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

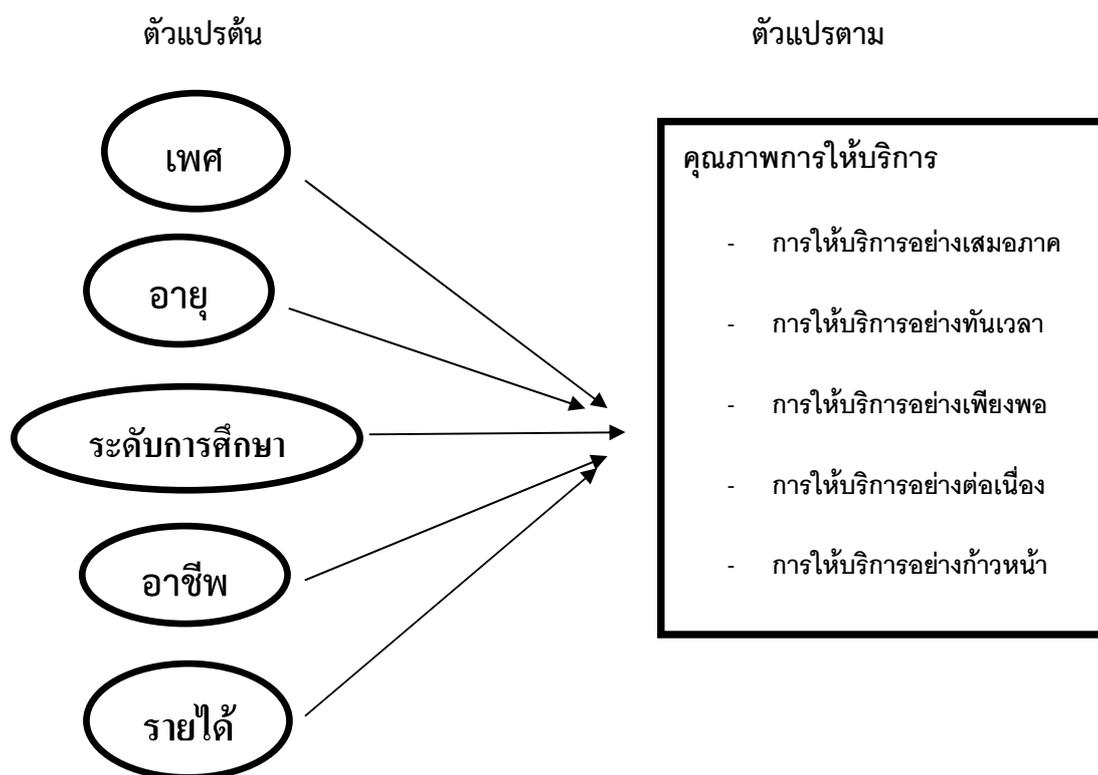
อย่างไรก็ตาม สาเหตุสำคัญที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรมาจากปัจจัยหลายด้าน เช่น กระบวนขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากเกินความจำเป็น การให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการในบางครั้งการเอาใจใส่และมีความรู้ความสามารถในหน้าที่การให้บริการยังไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนไม่มีความเพียงพอต่อความ

ต้องการ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลทั้งสิ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เพราะนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาลตำบลลำตาเสาเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการ

ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าผลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อการ
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ให้บริการประชาชนและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา และผู้พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการเก็บข้อมูล ประจำเดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2554 จำนวน 19,334 คน (ข้อมูลจากวารสารกิจการสภา สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ณ วันที่ 30 มีนาคม 2553)

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างอุบัติเหตุการณ์ (Accidental sampling) จากผู้ใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และขนาดตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (อ้างใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา และผู้พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended Questions)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended Questions) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

ผู้ศึกษาคั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด 5 ระดับ (Rating Scale) มีคำตอบแบบ 5 ตัวเลือก

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมข้อมูลทั้งแนวความคิดหลักการ วิธีการเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา จากเอกสาร ตำรา งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำโดยหาค่า (Index of item objective congruence หรือ IOC) ซึ่งผลการหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.83

3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ผ่านมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้วไปทดลอง (Try - Out) กับผู้ใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านสร้าง และองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.73

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษานำมาจัดระบบความถูกต้องแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อพร้อมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติที่ใช้ในทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ (t - test) โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe Test)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีอายุตั้งแต่ 26 – 35 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รายได้ตั้งแต่ 5,000-10,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างประเมินคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.72$) โดยทั้งเพศชาย และเพศหญิงประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพในการให้บริการประชาชนทางด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง(มีบัตรคิว)	3.70	.75	ดี
2. การให้บริการอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	3.65	.88	ดี
3. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม อย่างเสมอภาค	3.63	.88	ดี
รวม	3.66	.58	ดี



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชน ทางด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

การให้บริการอย่างทันเวลา	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็ว	3.81	.87	ดี
2. การให้บริการทันทีที่ท่านมาขอรับบริการ	3.77	.97	ดี
3. ระยะเวลาในการให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม	3.66	.91	ดี
รวม	3.74	.67	ดี

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพในการให้บริการประชาชน ทางด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.81	.81	ดี
2. การจัดสถานที่ในการติดต่อขอรับบริการ เช่น โต๊ะ,เก้าอี้ สำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ มีอย่างเพียงพอ	3.76	.92	ดี
3. ช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เช่น มีเว็บไซต์ , เอกสารที่เพียงพอ	3.70	.97	ดี
รวม	3.75	.64	ดี

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพในการให้บริการประชาชน ทางด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีหยุดพักเที่ยง	3.82	.96	ดี
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนที่กำหนดไว้	3.67	.91	ดี
3. มีการให้คำปรึกษาแนะนำผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.69	.96	ดี
รวม	3.72	.69	ดี

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินคุณภาพในการให้บริการประชาชน ทางด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. มีพัฒนาการด้านความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.90	.86	ดี
2. ความทันสมัยในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	3.63	.89	ดี
3. การปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการให้บริการ	3.69	.95	ดี
รวม	3.74	.62	ดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินในแต่ละด้านแล้ว (ตารางที่1-5) พบว่า ระดับการประเมินของผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ดังนี้

- ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.75$)
- ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 3.74$)
- ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.74$)
- ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.72$)
- ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.65$)

จากการวิจัย การประเมิน คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาสรุป ดังนี้

ระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างประเมินอยู่ในระดับดี

การให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพสูงสุดเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมากเพียงพออีกทั้งมีการทำวารสารสื่อประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ให้

ประชาชนรับรู้ ที่สำคัญโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้ใช้บริการมีมากเพียงพอทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบล ลำตาเสาอยู่ในระดับดีเป็นลำดับแรก

การให้บริการอย่างทันเวลา เป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพอยู่ในลำดับที่สอง ซึ่ง มาจากการให้บริการที่รวดเร็ว และการเข้ามาให้บริการทันทีที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการ ซึ่งจุดประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนั้นตั้งอยู่ตรงกลางและด้านหน้าอาคาร ทำให้เป็นจุดเด่นในการมาติดต่อขอใช้บริการซึ่งสะดวกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่สาม เป็นเพราะสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสามีการปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่อย่างต่อเนื่องและยังมีการให้บริการที่ทันสมัยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อีกทั้งความสุภาพอ่อนโยนในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผลระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อยู่ในระดับที่ดี

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพอยู่ในระดับดี

เป็นลำดับที่สี่เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้นทำงานอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นช่วงพักกลางวันก็จะมีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันทำงาน และการให้บริการทำถูกต้องตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก และตัวเจ้าหน้าที่เองก็มีประสบการณ์ในการให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาเป็นอย่างดี

การให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประเมินอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ห้า น่าจะเป็นเพราะว่า พนักงานที่ให้บริการ

ประชาชนได้ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งพนักงานยังมีการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้ขอให้บริการได้ดีทั้งนี้ น่าจะมาจากการทำงานของพนักงานประชาสัมพันธ์ทำงานมานานและมีประสบการณ์มากทำให้ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้ดีต่อผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 6 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (t - test)

ปัจจัยส่วนประสมทางการบริการ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
การให้บริการอย่างเสมอภาค	.79	1.19	.60	.96	.56
การให้บริการอย่างทันเวลา	.12	.77	1.10	.74	.08
การให้บริการอย่างเพียงพอ	-.23	2.36	3.11*	.26	.33
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1.43	.20	.52	.44	.81
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.05	.61	1.57	.67	.39
รวม	.681	.24	.34	.57	.17

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ดีผู้ใช้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระหว่างผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า กับผู้ที่มีการศึกษาในระดับ อนุปริญญาหรือ ปวส. เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เซฟเฟ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีการประเมิน การให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส.

อภิปรายผล

จากประเมินของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ในครั้งมีประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การประเมินของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา โดยรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับดี รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อาจเนื่องจากประชาชนที่มารับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมากพอต่อการให้บริการ อีกทั้งจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ก็มีไว้บริการอย่างเพียงพอทำให้ผลความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับดี เป็นลำดับแรก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสฬส เอี่ยมสะอาด (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรีมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องผลงานวิจัยของ อัจฉริยา จิรเศรษฐศักดิ์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ

งานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมิน การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้าน ผลการศึกษาพบว่าโดยทั้งเพศชาย และเพศหญิงประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี เท่ากันซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริยา จิรเศรษฐศักดิ์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสระบุรี จังหวัดสระบุรี”พบว่า ผู้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ที่มีอายุแตกต่างกัน ประเมินการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้าน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี คงสมปราษฎ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการประเมินในภาพรวม แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประเมินการให้บริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีการประเมินด้านการให้บริการอย่างเพียงพอสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ดาราราย (2549) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับผู้ใช้น้ำที่มีเพศ อาชีพ รายได้ และเขตจำหน่ายน้ำที่แตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่าง

เมื่อเปรียบเทียบอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ประเมินการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรางทิพย์ คงสมปราษฎ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เมื่อเปรียบเทียบรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา ที่มีรายได้แตกต่างกัน ประเมินการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้าน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปรางทิพย์ คงสมปราษฎ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบล ลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ สำนักงานเทศบาลฯ ให้ความสำคัญให้มากกว่าเดิมในเรื่องการดูแลของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดีโดยเน้นการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เห็นแก่บุคคลอื่นคนใดและไม่เลือกปฏิบัติ

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ สำนักงานเทศบาลฯ ให้ความสำคัญให้มากกว่าเดิมในเรื่องความรวดเร็วของอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและควรติดป้ายบอกลำดับขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ควรให้ความสำคัญ

ในเรื่อง ช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ สำนักงานเทศบาลฯ ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการผู้มาใช้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอนและควรมีการแนะนำหรือปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ให้แล้วเสร็จเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ สำนักงานเทศบาลฯ ได้รับการอบรมในเรื่องการใช้อุปกรณ์ และเรื่องการใช้คำพูดกับผู้ใช้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลลำตาเสา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องกรอบแนวความคิดให้เพิ่มมากกว่านี้ เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่อหน่วยงานเทศบาลให้มากขึ้น

2. ควรศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลทั้งจังหวัด เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากกว่านี้ จะได้นำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้น เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไปโดยอาจจะวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลทั่วประเทศ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป



บรรณานุกรม

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: วี. อินเทอร์เน็ต พรินท์.
- ปรางทิพย์ คงสมปราษฎ์. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วัชรพงษ์ สุขวงศ์พล. (2552). วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. เล่มที่ 1.
- สมชาย ดาราราย. (2549). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- โสฬส เอี่ยมสะอาด. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะ ของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อัจฉริยา จิรเศรษฐศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลสระบุรี จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.