

ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ กรณีเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

วันที่รับบทความ: 22 มีนาคม 2568
วันแก้ไขบทความ: 27 เมษายน 2568
วันตอบรับบทความ: 14 พฤษภาคม 2568

ฉกาจ เย็นเอียด¹

เฉลิมพร เย็นเอียด²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก และ 2) เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหลักหก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การบริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือด้านการได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอาชีพมีความแตกต่างของทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา รายได้ และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากผลการศึกษาผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ อาจใช้ประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคมและประชาชนอย่างยั่งยืน โดยแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกที่สำคัญคือ ควรมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่บริการให้กับบุคลากรของหน่วยงาน รวมถึงควรสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรผู้ให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

คำสำคัญ : ทัศนคติ; คุณภาพ; การบริการสาธารณะ; เทศบาลตำบลหลักหก; จังหวัดปทุมธานี

ประเภทบทความ : บทความวิจัย

^{1,2} สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต เลขที่ 52/347 เมืองเอก ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

* ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: chakart.y@rsu.ac.th

อีเมล: ² chalernporn.y@rsu.ac.th



Attitudes of People towards Public Service Quality: A Case study of Lak Hok Subdistrict Municipality

Received: 22 March 2025

Revised: 27 April 2025

Accepted: 14 May 2025

Chakart Yenyuak ¹

Chalernporn Yenyuak ²

Abstract

This research aims to 1) study the attitude level of people towards public service quality of Lak Hok Subdistrict Municipality, and 2) compare public attitudes towards public service quality of Lak Hok Subdistrict Municipality classified by personal factors. Using a quantitative method, researchers collected data from 400 samples who live in Lak Hok Subdistrict Municipality area. The research tool was a questionnaire and data were analyzed by descriptive statistics namely; frequency, percentage, mean, and standard deviation and testing hypothesis by one way ANOVA. The results found that 1) the level of public attitude towards the quality of public services of Lak Hok Subdistrict Municipality overall was at a high average value. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was equality of the service, followed by the aspect of on time service and the aspect with the lowest average value was the service continuity. And 2) personal factors of gender, age, and occupation showed differences in attitudes towards the quality of public services of Lak Hok Subdistrict Municipality at a statistical significance level of 0.05. Personal factors of education, income, and number of times for services used that are different showed no differences in attitudes towards the quality of public services at a statistical significance level of 0.05. From the results of this study, executives or relevant personnel at all levels may use this in planning to develop the quality of public services of the organization for the effectiveness and benefit to the community, society, and the people in a sustainable manner. The important approach to enhance the quality of public services of Lak Hok Subdistrict Municipality is to create knowledge, understanding, and awareness of the importance of service duties of the personnel of the organization, including creating incentives for personnel in various forms to boost their morale and encouragement in their work. services of Lak

^{1,2} Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University, 52/347 Muang-Ake, Phahaolythin Road, Pathumthani 12000, Thailand

* Corresponding author email: chakart.y@rsu.ac.th

Email: ² chalernporn.y@rsu.ac.th



Hok Subdistrict Municipality is to create knowledge, understanding and awareness of the importance of service duties for the personnel of the agency, including creating incentives for personnel in various forms to boost their morale and encouragement in their continued work.

Keywords: Attitudes; Quality; Public Service; Lak Hok Subdistrict Municipality; Pathum Thani Province

Type of Article: Research Article



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนยุทธศาสตร์ชาติ ถือเป็นยุทธศาสตร์หลักในการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ริเริ่มขึ้น ในปี พุทธศักราช 2558 โดยได้จัดทำร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติ และมีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในหมวดนโยบายแห่งรัฐ อันส่งผลให้เป็นกลไกสำคัญในการบังคับใช้ใน หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของฝ่ายบริหารให้มีแนวปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยในปี พุทธศักราช 2561 ได้มีการประกาศใช้แผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติอย่างเป็นทางการ ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการ ตามแผนรวม 20 ปี นับตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2561 – พุทธศักราช 2580 อันมีเป้าหมายสำคัญคือให้เกิดการ พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้มีทิศทางการดำเนินงานในภาคส่วนต่าง ๆ ที่สอดคล้อง และเชื่อมโยงกัน สร้างการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ บูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน ให้เกิดแรงขับเคลื่อน ผลักดันให้การดำเนินการต่าง ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายในทุกมิติได้อย่างมีคุณค่า โดยการกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการ ผลลัพธ์ที่ต้องการและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการในภาคส่วนต่าง ๆ และมีความ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการที่ได้บัญญัติไว้ รวมถึงแนวทางบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งเน้นให้หน่วยงาน ภาครัฐ เป็นหน่วยงานบริการที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง อันจะทำให้ประชาชนในพื้นที่เป็นผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป (โกวิทย์ พวงงาม, 2562)

เทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกลไกสำคัญ ในการปฏิบัติงาน คือการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการบริการจาก เทศบาลตำบลหลักหกที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ และยังมุ่งสร้างความเชื่อมั่นใน การบริการของเทศบาลตำบลหลักหกด้วยการบริหารงานอย่างโปร่งใส มุ่งเน้นให้เกิดเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ประชาชน โดยแนวปฏิบัติจะต้องสอดคล้องกับแนวปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายต่าง ๆ รวมถึงนโยบายของผู้บริหารงาน อันเป็นแนวทางสำคัญประการหนึ่งในการเสริมสร้างการบริการที่ดีให้กับ ประชาชน ทั้งนี้ นอกจากการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลหลักหกแล้ว การให้บริการต่าง ๆ ควรต้องเป็นไป ตามพื้นฐานของปัญหาและความต้องการของประชาชน ด้วยการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติให้กับ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการต่อประชาชน พิจารณาถึง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมถึงปัญหาที่เกิดจากความต้องการด้านการบริการของประชาชน อาทิ ความ ต้องการบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความยินดี มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการให้บริการได้ถูกต้อง และตรงกับ ความต้องการจากความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการหรือบุคลากรของเทศบาลตำบลหลักหกที่มีและ พยายามหาแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการและเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการได้อย่างเต็ม ความสามารถ ดังนั้น ประเด็นด้านคุณภาพของการบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของเทศบาลตำบล หลักหก โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ให้เกิดความรู้สึก ประทับใจ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติของหน่วยงานราชการส่วน ท้องถิ่น รวมถึงพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อ

มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลักหก (เทศบาลตำบลหลักหก, 2567)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้สารสนเทศแนวปฏิบัติในการเพิ่มคุณภาพบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้อง ถูกต้องตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกอย่างแท้จริง ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ หรือนำไปใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน อันจะส่งผลต่อความสุข ความเจริญในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลักหกอย่างยั่งยืนประชาชนในชุมชนมีความเข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดีจากการได้รับการบริการที่ดีของเทศบาลตำบลหลักหกเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคุณภาพการบริการสาธารณะ โดย Millett (1954) ประกอบด้วย 5 ปัจจัยสำคัญคือ 1) การได้รับบริการอย่างเสมอภาค 2) การได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา 3) การได้รับบริการอย่างพอเพียง 4) การได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และ การได้รับบริการอย่างก้าวหน้า

ด้านประชากร ประชากรในการศึกษารั้งนี้คือ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ด้านเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษายู่ระหว่างเดือน ธันวาคม พุทธศักราช 2567 - มกราคม พุทธศักราช 2568

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ผลการศึกษารั้งนี้ทำให้ได้สารสนเทศ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้นำไปประกอบการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



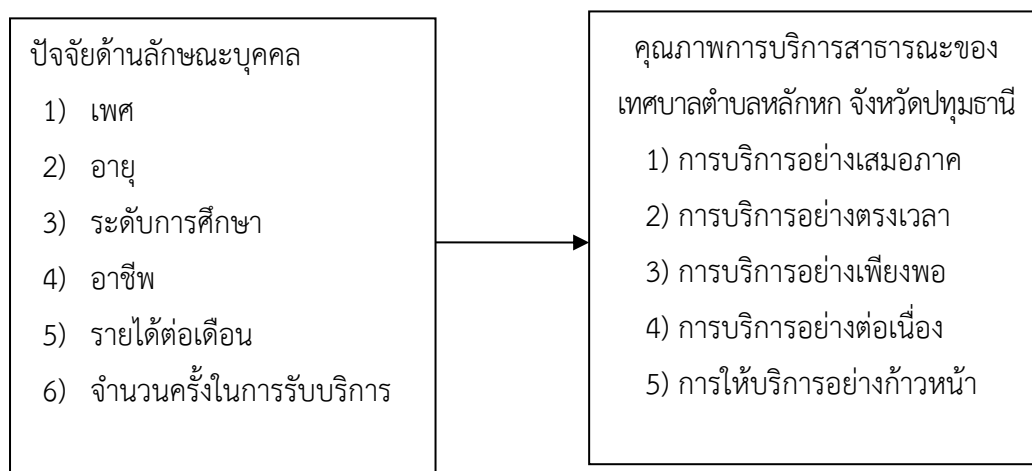
2. เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกไปปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมหรือตรงกับความต้องการของบุคคลมากยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการ (Service) เป็นรูปแบบการทำงานของหน่วยงานที่พึงจัดให้กับผู้รับบริการของหน่วยงานที่มีความต้องการแตกต่างกันไปตามความต้องการของบุคคล และรูปแบบการบริการก็จะมีแตกต่างกันไปตามบริบทของหน่วยงานหรือองค์การเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการบริการให้กับประชาชนทั่วไปของหน่วยงานภาครัฐ จะเป็นการบริการสาธารณะ (Public Service) ซึ่งเป็นการบริการของหน่วยงานภาครัฐมุ่งเน้นให้บริการกับประชาชนทุกระดับเป็นสำคัญ อาทิ การบริการของโรงพยาบาลของรัฐ การบริการของสถานศึกษาของรัฐ การบริการของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ โดยแนวคิดการบริการสาธารณะได้มีนักวิชาการด้านการบริหารจัดการจำนวนมากได้นิยามความหมายและความสำคัญของการบริการสาธารณะที่มีความสอดคล้องกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Millett (1954) เสนอว่า การให้บริการสาธารณะที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการ ที่หน่วยงานหรือบุคคลผู้ให้บริการควรยึดเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญประกอบด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการคือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ที่หมายถึงความยุติธรรมในงานบริการของภาครัฐ ในพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน การให้บริการต่อประชาชนจะต้องได้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ภายใต้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันไม่แบ่งแยก กีดกัน 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ตรงต่อเวลา อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้ 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีความเพียงพอในบริบทของการบริการ ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและอื่น ๆ ตามบริบทของการให้บริการแต่ละหน่วยงาน ให้เพียงพอต่อความต้องการและจำนวนของผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนหรือสาธารณะเป็นสำคัญ และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะจากที่มีอยู่เดิม ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นให้คุ้มค่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้คุณภาพการให้บริการสาธารณะ จะมุ่งเน้นถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษาวิจัย และได้นำมาประกอบการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และ จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบตัดขวางในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ผลสรุปการวิจัยที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนรวม 8,597 คน (เทศบาลตำบลหลักหก, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยสุ่มสอบถามข้อมูล จากประชาชนที่พบเมื่อลงสำรวจข้อมูลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยสุ่มกระจายแบบสอบถามให้กับประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด



เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และ จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหลักหก ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยได้เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าในแบบสอบถามด้านทัศนคติเป็นแบบสเกล 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยก่อนนำไปแจกจริงกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือในการวิจัยจากกลุ่มใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.86 ซึ่งมีความน่าเชื่อถือสำหรับนำไปใช้ประกอบการศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับการค้นคว้าเอกสาร (Documentary Research) มีสาระสำคัญ เกี่ยวกับความหมายแนวคิดของการบริการสาธารณะ ประเภทการบริการ และคุณภาพการบริการสาธารณะและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้สถิติ

1) สถิติพรรณนาประกอบการอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ใช้สถิติพรรณนาค่าจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) และพรรณนาข้อมูลระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติอนุมานประกอบการอธิบายความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ด้วยสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติทดสอบ *t*-test, One Way ANOVA

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน (ร้อยละ 54.3) มีอายุระหว่าง 41 –45 ปี จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.5) ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 117 คน (ร้อยละ 29.3) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน หรือรับจ้างทั่วไป จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.0) มีรายได้ต่อเดือนจำนวน 10,000–20,000 บาท จำนวน 199 คน (ร้อยละ 49.8) และส่วนใหญ่เข้ารับบริการไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี จำนวน 311 คน (ร้อยละ 77.8)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .586 และรองลงมาคือด้านการได้รับการบริการที่ตรงเวลา รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619 และน้อยที่สุดคือด้านการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .648 (รายละเอียดตามตาราง 1)

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนความระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก

ลำดับ	คุณภาพการบริการสาธารณะ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1	การได้รับการบริการอย่างเสมอภาค	3.43	.586	มาก	1
2	การได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	3.38	.619	ปานกลาง	2
3	การได้รับการบริการอย่างพอเพียง	3.37	.599	ปานกลาง	3
4	การได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.32	.648	ปานกลาง	5
5	การได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า	3.37	.630	ปานกลาง	4
เฉลี่ยรวม		3.38	.592	ปานกลาง	

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (รายละเอียดตามตาราง 2 และ 3)



ตาราง 2

ผลการทดสอบเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะ

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการบริการสาธารณะ				
	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	Sig.
1. เพศ					
ชาย	217	3.28	.626	3.648	.000*
หญิง	183	3.49	.527		

ตาราง 3

ผลการทดสอบเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะ

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการบริการสาธารณะ				
	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>F</i>	Sig.
1. อายุ					
น้อยกว่า 25 ปี	11	3.73	.427	2.773	.008*
25–30 ปี	13	3.25	.353		
31–35 ปี	34	3.11	.811		
35–40 ปี	106	3.39	.648		
41–45 ปี	114	3.44	.531		
46–50 ปี	79	3.43	.603		
51–55 ปี	22	3.31	.389		
มากกว่า 55 ปี	21	3.09	.189		
2. ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา	16	3.31	.541	1.442	.208
มัธยมศึกษาตอนต้น	52	3.31	.704		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	117	3.39	.515		
อนุปริญญา/ปวส.	117	3.29	.648		
ปริญญาตรี	83	3.49	.555		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.51	.455		
3. อาชีพ					
รับจ้าง	103	3.41	.543	7.614	.000*
ค้าขาย	80	3.56	.583		
เกษตรกร	13	3.68	.441		

ตาราง 3 (ต่อ)

ผลการทดสอบเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะ

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการบริการสาธารณะ				
	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>F</i>	Sig.
นักเรียน / นักศึกษา	11	3.73	.427		
บริษัทเอกชน / รับจ้าง	136	3.28	.514		
ราชการ / รัฐวิสาหกิจ	13	2.57	1.147		
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของธุรกิจ	39	3.39	.518		
อื่นๆ	5	2.81	.324		
4. ระดับรายได้					
ไม่เกิน 10,000 บาท	70	3.45	.510	1.554	.186
10,001 – 20,000 บาท	199	3.33	.646		
20,001 – 30,000 บาท	104	3.36	.482		
30,001 – 40,000 บาท	17	3.63	.577		
สูงกว่า 40,000 บาท	10	3.49	.934		
5. จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ต่อปี					
ไม่เกิน 3 ครั้ง	59	3.36	.576	1.724	.180
4 – 6 ครั้ง	311	3.36	.592		
มากกว่า 6 ครั้ง	30	3.57	.610		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันคือ เพศ อายุ อาชีพ มีทัศนคติต่อระดับคุณภาพการบริการสาธารณะต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (ดังตาราง 2 และ ตาราง 3) ทั้งนี้จากผลการศึกษาดังกล่าวอาจกล่าวถึงเหตุผลประกอบได้ว่าบุคคลที่มีเพศต่างกัน อันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของลักษณะบุคคลที่ปรากฏ ได้เด่นชัดในเชิงกายภาพ ทำให้ความต้องการส่วนบุคคลในการเข้ารับบริการจะมีความต้องการที่ละเอียดอ่อนต่างกัน หรือคาดหวังต่อการได้รับการปฏิบัติจากบุคลากรผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อระดับทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นนั้นจึงแตกต่างกัน รวมถึงปัจจุบันการเปิดกว้างทางเพศในสังคมเปิดกว้างมากขึ้น จึงอาจทำให้ความต้องการในบริการยังมีความต้องการที่แตกต่างกันมากขึ้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ อัครเดช เดชาขจรสุข (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัด



จะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษดา มุฮัมมัด (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และ อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ การศึกษาของ อภิญา สุขเจริญ และ โสภณ ศรีวพจน์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอนาม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผลการศึกษาพบว่าประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอนาม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอนาม่วง จังหวัดกาญจนบุรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะไม่ว่าประชาชนผู้รับบริการจะมีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันอย่างไรก็ตาม แต่ก็สามารถแสดงความคิดเห็นที่มีต่อสภาพแวดล้อมการบริการต่าง ๆ ได้ตามความรู้สึกหรือการรับรู้ของแต่ละบุคคลตามพื้นฐาน หรือความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกัน จึงส่งผลต่อการรับรู้ในคุณค่าการบริการนั้นทั้งจะเหมือนกันหรือมีความแตกต่างกันจากการบริการที่ได้รับจากสถานบริการใดก็ได้ก็ตามนั้น หรือเมื่อบุคคลได้รับการบริการที่รับรู้ได้ว่ายังไม่ตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่ต้องการ จึงทำให้มีทัศนคติที่แตกต่างกันออกไปได้

ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานถือเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเข้มแข็ง ตามแนวปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐจากส่วนกลางที่ได้กำหนดนโยบายสำคัญมาให้หน่วยงานท้องถิ่นได้ปรับประยุกต์รูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงทำการปรับปรุงพัฒนาการบริการในรูปแบบเดิมให้มีความทันสมัยร่วมกับการนำเทคโนโลยีมาประกอบการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรสนับสนุนการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างประสบการณ์การได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานโดยตรง หรือการได้รับรู้ข้อมูลการบริการจากสื่อสังคมต่าง ๆ ในเชิงบวกรวมถึงการพูดคุยปากต่อปากของประชาชนในพื้นที่จากประสบการณ์การบริการที่ได้รับจากองค์การหรือหน่วยงานนั้น อาจส่งผลต่อความคิดเห็น ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การได้ ซึ่งการรับรู้ของบุคคลอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกอันเป็นผลมาจากการรับรู้ จากประสบการณ์หรือความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่ทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ ดังนั้น หน่วยงานผู้มีหน้าที่หลักในการให้บริการควรเตรียมความพร้อมในการบริการให้เพียงพอ เหมาะสมกับการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับสูงที่สุด อันเป็นจุดสำคัญของการบริการของ

หน่วยงานที่ปฏิบัติกับประชาชนผู้รับบริการแต่ละคนอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อเทศบาลตำบลหลักหก แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นด้านการบริการอย่างต่อเนื่องที่เทศบาลตำบลหลักหกควรต้องเพิ่มการดำเนินงานเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การให้บริการในการติดตามการติดตั้งด้านสาธารณูปโภค การติดตามอำนวยความสะดวกที่เกิดขึ้นภายหลังจากการให้บริการไปแล้ว นอกจากนี้ข้อเสนอแนะสำคัญอีกประการหนึ่งคือ หน่วยงานภาครัฐควรเสริมสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนผู้รับบริการได้รับรู้ถึงรูปแบบการบริการ รวมถึงช่องทางการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม ซึ่งหากประชาชนได้รับรู้รับทราบถึงรูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทำให้มีทัศนคติ ความรู้สึก ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานได้อย่างมีคุณค่า โดยทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการบริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้เพิ่มเติมศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบในงานบริการนั้น ได้รับความรู้ความเข้าใจในงานบริการนั้น ส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาประกอบการให้บริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น อาทิ การทำข้อมูล หรือทะเบียนต่าง ๆ ของผู้รับบริการให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น ควรมีการออกติดตามประเมินผลการบริการจากประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่องด้วยความเป็นกัลยาณมิตร หรืออาจเพิ่มการบริการเชิงรุกในกิจกรรมทางสังคมของประชาชนในพื้นที่ เช่น งานบวช งานแต่งงาน ในชุมชน เป็นต้น

การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาทำให้ได้ข้อค้นพบสำคัญคือผู้รับบริการจากหน่วยงานให้บริการต่างต้องการการได้รับการที่มีความเสมอภาค แสดงถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกเพศ ทุกวัย หรือทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกให้บริการกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเสริมสร้างความเสมอภาค ความเท่าเทียมตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ได้พยายามส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียม ทั่วถึง และเป็นธรรมในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นสำคัญ อันจะเป็นการเสริมสร้างสังคมสงบสุขอย่างยั่งยืน



เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2562). *การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น*. ธรรมสาร.
- เทศบาลตำบลหลักหก. (2567). *สารสนเทศเทศบาลตำบลหลักหก*. <https://lakhok.go.th/public/>
- ศิริรักษ์ ภูริธัญ และ กฤษดา มุขัมหมัด. (2563). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การประชุมวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 19 ปีการศึกษา 2563*. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อภิญา สุขเจริญ และ โสภณ ศรีวพจน์. (2562). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วารสารอาชีวกรรมและความปลอดภัย, 1(1), 27-38*.
- อัครเดช เดชาจรสุข. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57910280.pdf
- Millett, J. (1954). *Management in the Public Service: the quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. Harper & Row.