



คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

โดย

นภาพ เย็นเยือก

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2567



**PUBLIC SERVICE QUALITY OF LAK HOK SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT, PATHUMTHANI PROVINCE**

**BY
CHAKART YENYUAK**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2024**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
**PUBLIC SERVICE QUALITY OF LAK HOK SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
MUEANG DISTRICT, PATHUMTHANI PROVINCE**

โดย ฉกาจ เย็นเยือก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2567

.....

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.จีระ ประทีป

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี อันเนื่องจากผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนและได้รับการอนุเคราะห์จากบุคคลและหน่วยงานหลายฝ่าย จนทำให้การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จอย่างมีคุณค่า

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอธิการบดีมหาวิทยาลัยรังสิต ที่กรุณามอบทุนสนับสนุน การศึกษาในระดับมหาบัณฑิตครั้งนี้ ขอกราบขอบคุณผู้บังคับบัญชา รวมถึง รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช ประธานกรรมการสอบ รศ.ดร. จีระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษา และ รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาชี้แนะงานวิจัยสำเร็จอย่างมีคุณค่า ให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงการแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ และดูแลเอาใจใส่อย่างดีตลอดระยะเวลาของการทำการวิจัย ผู้วิจัยซาบซึ้งในความ เมตตาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวอันเป็นที่รัก ที่คอยเป็นกำลังใจ ห่วงใยตลอดมา เป็นพลัง ผลักดันและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อผิดพลาด ประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้

นภาพร เข้มแข็ง

ผู้วิจัย

6610164 : นกจก เย็นเยือก
 ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
 หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.จิระ ประทีป

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา คือ ค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, F-test และ Pearson Correlation

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การบริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือด้านการได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่ารูปแบบการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ ควรนำมาประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคมและประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 94 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการสาธารณะ, เทศบาลตำบลหลักหก

6610164 : Chakart Yenyuak
 Independent Study Title : Public Service Quality of Lak Hok Subdistrict Municipality, Mueang District, Pathumthani Province
 Program : Master of Public Administration
 Independent Study Advisor : Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D.

Abstract

The objective of this study were to 1) study opinions level of people towards public service quality of Lak Hok Subdistrict Municipality and 2) compare personnel factors towards public service quality of Lak Hok Subdistrict Municipality for present guideline to develop about public service quality of Lak Hok Subdistrict Municipality. Using Quantitative methods, collected data from 400 sample who live in Lak Hok Subdistrict Municipality area. The research tool was a questionnaire and analyzed data by descriptive statistics includings frequency, percentage, mean and standard deviation and testing hypothesis were one way ANOVA and Peaseon correlation.

The results found that the most of sample group has importance to overall of the quality of public services at a high level (mean 3.44, S.D. 0.617), the aspect with the highest average score was equal service, followed by timely service, and aspect with the lowest average score was continuous service. Personal factors of gender, age and occupation have differences in attitudes towards the quality of public services of Lak Hok Subdistrict Municipality at a statistical significance level of 0.05 ($t = 0.05$). And the results of relationship found that the service model was related to the quality of public service of Lak Hok Subdistrict Municipality. From results of this study, executives or relevant persons at all levels may use this in planning to develop the quality of public services of the agency to be effective and beneficial 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 for the personnel of the agency. Including creating incentives for service personnel in various forms to boost their morale and encouragement in their continued work.

(Total 94 pages)

Keywords: Public Service Quality, Lak Hok Subdistrict Municipality

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูป	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ	13
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหลักหก	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	29
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	31
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.5 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย	36
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการบริการของเทศบาลตำบล หลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	40
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล หลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	45
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามลักษณะส่วน บุคคล	51
4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริการกับคุณภาพ การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัด ปทุมธานี	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	78
5.1 สรุปผลการศึกษา	78
5.2 อภิปรายผล	85
5.3 ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	90
ประวัติผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	37
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	38
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	38
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	39
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งเข้ารับบริการ	39
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการบริการสาธารณะด้านกระบวนการบริการ	40
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการบริการสาธารณะด้านช่องทางการรับบริการ	41
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการบริการสาธารณะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	42
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	43
4.11	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนในรูปแบบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก	44
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	45
4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลา	46
4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า	
ตารางที่	
4.15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 48
4.16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 49
4.17	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 50
4.18	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน 51
4.19	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการอย่างเสมอภาค 51
4.20	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการอย่างตรงเวลา 52
4.21	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการอย่างเพียงพอ 53
4.22	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 53
4.23	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 54
4.24	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน 55
4.25	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการอย่างเสมอภาค 56
4.26	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการอย่างตรงเวลา 57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.27	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการร้องอย่างเพียงพอ	59
4.28	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการร้องอย่างต่อเนื่อง	60
4.29	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการร้องอย่างก้าวหน้า	61
4.30	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน	63
4.31	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความ เห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน	64
4.32	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการร้องอย่างเสมอภาค	65
4.33	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการร้องตรงเวลา	67
4.34	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการร้องเพียงพอ	69
4.35	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการร้องต่อเนื่อง	71
4.36	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการร้องก้าวหน้า	73
4.37	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกันมี ความเห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.37	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความเห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน	75
4.38	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีความเห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน	76
4.39	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับ ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	77

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
2.1	แผนภูมิโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลหลักหก	21
2.2	กรอบแนวคิดการวิจัย	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

แผนยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งถือเป็นยุทธศาสตร์หลักในการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ริเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2558 โดยได้จัดทำร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติ และมีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ในหมวดนโยบายแห่งรัฐ อันส่งผลให้เป็นกลไกที่สำคัญ สำหรับนำไปบังคับใช้ในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของฝ่ายบริหารให้มีแนวปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยในปี พ.ศ. 2561 ได้มีการประกาศใช้แผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติ อย่างเป็นทางการ ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการตามแผนรวม 20 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2580 อันมีเป้าหมายสำคัญคือให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้มีทิศทางการดำเนินงานในภาคส่วนต่างๆ ที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน สร้างการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ บูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน ให้เกิดแรงขับเคลื่อน ผลักดันให้การดำเนินการต่างๆ สามารถบรรลุเป้าหมายในทุกมิติได้อย่างมีคุณค่า โดยการกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการ ผลลัพธ์ที่ต้องการ และอื่นๆ ให้เป็นไปตามความต้องการในภาคส่วนต่างๆ และมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการที่ได้บัญญัติไว้ รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนร่วมกัน โดยควรต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึงด้วย

โดยหลักสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ชาติ มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ด้วยหลักการสำคัญประการหนึ่งคือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) และ การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้วยหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินนโยบายของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ โดยมุ่งเน้นการกำหนดนโยบายที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความคุ้มค่ามากที่สุด และยังทำให้การกำหนดทิศทางการดำเนินงานต่างๆ ได้มีทิศทางที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย (Goals) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน รวมถึงยังทำให้เกิดการกำหนดแนวทางการประเมินผล (Evaluation) การนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ (Implementation) ได้อย่าง

ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐในทุกระดับ จึงต้องมีการกำหนดแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศโดยรวม

เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ ที่เป็นหลักการที่ได้รับการเผยแพร่และได้รับการยอมรับในแนวคิดในเป้าหมายดำเนินงานนั้นในระดับสากล โดยมีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน สำคัญทั้งสิ้น 17 ประการ โดยเป้าหมายที่กำหนดแต่ละเป้าหมาย ต่างมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกระดับ โดยไม่ทำให้คนรุ่นต่อไปในอนาคตต้องประนีประนอมยอมลดทอนความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นการพัฒนาที่ก่อให้เกิดความสมดุล มีปฏิสัมพันธ์ที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันในระหว่างมิติอันเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของบุคคลสูงขึ้น มีความอยู่ดีมีสุข ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม จิตใจ รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อประชาชนในทุกช่วงวัย โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ในการพัฒนาชาติยุทธศาสตร์ที่ 6 ที่เป็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงาน ของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและการอำนวยความยุติธรรมตามหลักนิติธรรม

แนวทางดำเนินการดังได้นำเสนอข้างต้นนั้น เป็นแนวปฏิบัติที่หน่วยงานภาครัฐทุกระดับต่างยึดเป็นแนวปฏิบัติกัน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับชาติ ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่นับได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ และยังเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับนำมากำหนดเป็นแนวทางดำเนินการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ใช้ประกอบการบริหารงานให้ สอดคล้อง เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือ สอดคล้องกับประชาชนให้ได้มากที่สุด โดยหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรูปแบบในการดำเนินงานที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบล (ทต.) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน บริหารจัดการขององค์การที่สำคัญคือ การจัดบริการสาธารณะให้เหมาะสม ให้สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการในแต่ละรูปแบบ แต่ละบริบทของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามบทบาทหน้าที่ รวมถึงอำนาจได้รับมอบหมายให้ครอบคลุมในทุกมิติ อาทิ ด้านเศรษฐกิจ สังคมและ วัฒนธรรม ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ การปกครอง การจัดสรรงบประมาณ การเงินคลังในพื้นที่เพื่อให้สามารถนำมาจัดสรรเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม มุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนในพื้นที่ สร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจในการบริการของหน่วยงานให้กับประชาชน มีการสร้างการร่วมมือ การส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เกิดเสถียรภาพ มีความมั่นคง นำไปสู่ความเข้มแข็งของพื้นที่อย่างยั่งยืนต่อไป (โกวิท พวงงาม, 2562)

เทศบาลตำบลหลักหก เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกลไกสำคัญ ในการปฏิบัติงาน คือการพัฒนางานบริการในบริบทต่างๆ ที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของประชาชน ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ให้ได้รับบริการที่ดี ให้เป็นผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลหลักหกที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ และยังมีมุ่งสร้างความเชื่อมั่นในการบริการของเทศบาลตำบลหลักหก ด้วยการบริหารงานอย่างโปร่งใส มุ่งเน้นให้เกิดเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยแนวปฏิบัติจะต้องสอดคล้องกับแนวปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายต่างๆ รวมถึงนโยบายของผู้บริหารงาน อันเป็นแนวทางสำคัญประการหนึ่งในการเสริมสร้างการบริการที่ดีให้กับประชาชน ทั้งนี้ นอกจากการให้บริการที่ดีของเทศบาลตำบลหลักหกแล้ว การให้บริการต่างๆ ควรต้องเป็นไปตามพื้นฐานของปัญหาและความต้องการของประชาชน ด้วยการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการต่อประชาชน พิจารณาถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมถึงปัญหาที่เกิดจากความต้องการด้านการบริการของประชาชน อาทิ ความต้องการบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความยินดี มีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการ

ให้บริการได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการจากความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการหรือบุคลากรของเทศบาลตำบลหลักหกที่มี และพยายามหาแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการและเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการได้อย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น ประเด็นด้านคุณภาพของการบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของเทศบาลตำบลหลักหก โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด ให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น รวมถึงพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ที่มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลหลักหก (เทศบาลตำบลหลักหก, 2567)

จากการศึกษาถึงความเป็นมาจากแหล่งข้อมูลที่ได้นำเสนอข้างต้น จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะของเทศบาลตำบลหลักหก ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหลักหก เพื่อให้ได้สารสนเทศแนวปฏิบัติในการเพิ่มคุณภาพบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้อง ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกอย่างแท้จริง ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ได้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ หรือนำไปใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน อันจะส่งผลต่อความสุข ความเจริญในพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกอย่างยั่งยืนประชาชนในชุมชนมีความเข้มแข็ง มีความเป็นอยู่ที่ดีจากการได้รับการบริการที่ดีของเทศบาลตำบลหลักหกเป็นสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีต่างกัน
- 2) ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเพื่อแสดงถึงข้อกำหนดของการวิจัยดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้สามารถอธิบายระดับคุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ตามแนวคิดของ Millett (1954) มีองค์ประกอบสำคัญ 5 องค์ประกอบ คือ 1) คุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) คุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) คุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างพอเพียง 4) คุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) คุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้ สามารถอธิบายครอบคลุมเฉพาะประชากรที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาธันวาคม 2567 – มกราคม 2568 จึงสามารถอธิบายระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ของกลุ่มตัวอย่างได้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ มีอำนาจอธิบายระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้เฉพาะพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การศึกษา ครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะทำให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้

- 1) ทำให้ได้สารสนเทศความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี
- 2) ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี
- 3) ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้นำสารสนเทศไปประกอบการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ เพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางการศึกษา จึงได้กำหนดนิยามศัพท์เพื่อสร้างความเข้าใจในผลการศึกษาในทิศทางเดียวกัน ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของประชาชนที่อาศัยและเคยรับบริการจากเขตเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยประกอบด้วย

เพศ หมายถึง ลักษณะเพศสภาพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลหลักหก

อายุ หมายถึง อายุของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี และเคยรับบริการเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และเคยรับบริการเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

อาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และเคยรับบริการเทศบาลตำบลหลักหก

รายได้ หมายถึง รายรับรวมเฉลี่ยปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ และเคยรับบริการเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ หมายถึง จำนวนครั้งต่อปี ในการเข้ารับบริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ และเคยรับบริการเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

รูปแบบการบริการ หมายถึง รูปแบบการบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีจัดให้อย่างมีคุณภาพ เหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน โดยมีการจัดบริการสาธารณะตามความจำเป็นและประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1) กระบวนการบริการ หมายถึง วิธีการ ขั้นตอน การให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการตามหน้าที่ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบ และเป็นแบบแผน ทำให้รวดเร็ว

2) ช่องทางการบริการ หมายถึง ช่องทางหรือความสามารถในการเข้าถึงการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันจะส่งผลต่อความรู้สึกรับบริการต่อผู้ให้บริการของ

เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีว่ามีสะดวกสบายในการเข้าหา และเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมถึงให้บริการจากความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ซื่อสัตย์ สุจริต ทำงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ผู้ให้บริการ หรือ เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีได้จัดเตรียมสำหรับผู้รับบริการอย่างพอเพียง เหมาะสม โดยพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และ เวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึง ระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชน ที่มารับบริการที่ได้รับการบริการที่เหมาะสม ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ

1) การให้บริการสาธารณะด้วยความเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริการของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่ให้บริการทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการ แบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการประชาชน โดยจะต้องได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง เพิ่มเติม จากความเสมอภาคและความตรงเวลา

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดย ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิมอย่างคุ้มค่า ได้รับการตอบสนอง หรือช่วยเหลือ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการจนส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับนั้น ซึ่งถือเป็นหน้าที่ในการปฏิบัติหรือให้บริการต่อประชาชน มุ่งสร้างประโยชน์ สร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
- 3) ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5) กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ : ความหมายและความสำคัญ

ราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของบริการ (Service) ที่สามารถสรุปได้ว่า หมายถึงการดำเนินการการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินการใดใดที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิดอบอุ่น มีไมตรีจิต

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538) ได้เสนอแนวทางการดำเนินงานให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยแนวทางสำคัญ คือ

S -- Smile & Sympathy การบริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่

E -- Early Response & Equity การบริการด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองด้วยความเสมอภาค

R -- Responsibility & Respectful การให้บริการด้วยจิตสำนึกรับผิดชอบ ให้ความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า

V -- Voluntary manner การให้บริการด้วยความสมัครใจ

I -- Image Enhancing & Integrity การบริการเพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อ คุณธรรม ความสุจริต

C -- Courtesy การบริการด้วยความเป็นมิตร และ เอื้อเฟื้อ

E -- Enthusiasm การให้บริการด้วยความว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้การบริการ (Service) ยังเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในบริการ นั้น โดยการให้บริการให้เกิดความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับที่มีความถูกต้อง (Reliability) คุณค่าในการให้บริการ (Value) ที่เกิด ประโยชน์ หรือ การให้บริการอย่างสร้างสรรค์ มีการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ (Information) ที่มีความถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยี สมัยใหม่เพื่อสนับสนุนให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2530) ได้ให้ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) ว่าหมายถึง การจัดวางแบบแผนการ ดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบ บริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการ ของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือ ล้มเหลวของการ บริการดังกล่าว

วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้เสนอความหมายของการบริการ (Services) ไว้ว่าเป็น พฤติกรรม (Behavior) กิจกรรม (Activity) หรือกระบวนการ (Process) ดำเนิน ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนอง (Response) ต่อความต้องการ (Need) ของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ผลจากการดำเนินการบริการนั้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่จะช่วยตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีทัศนคติ และความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับ

องค์ประกอบของการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ได้เสนอองค์ประกอบสำคัญของการบริการไว้ที่สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) สภาพแวดล้อม (Environment) คือ สภาพทั่วไปที่ส่งผลต่อการรับรู้ หรือ ความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

1.1) สภาพการเดินทางที่เดินทางได้สะดวก สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก

1.2) สถานที่ให้บริการ ได้แก่ อาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่ให้บริการ ต้องมีลักษณะและสภาพแวดล้อมเหมาะสม มีขนาดพื้นที่ให้บริการที่เพียงพอ มีความสะอาด และการจัดวางพื้นที่ต่างๆ มีความปลอดภัย นอกจากนี้ ยังรวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการได้ใช้ระหว่างรอคอยรับบริการ

2) การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ การจัดสภาพแวดล้อมด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้เกิดการรับรู้ถึงเงื่อนไข ขั้นตอน กระบวนการหรือ วิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ

3) ขั้นตอนหรือกระบวนการในการบริการที่มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ทำให้เกิดความรวดเร็ว มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ถูกต้อง สะดวก ต่อการสืบค้น

4) การแสดงออกของผู้ให้บริการในการบริการ กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ มักจะได้รับประสบการณ์ตรงจากการรับรู้จากผู้ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่สัมพันธ์กับผู้ให้บริการ คือ

4.1) บุคลิกภาพและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2) ลักษณะการสื่อสาร การสนทนาพูดคุย การตอบคำถามที่ชัดเจนของผู้ให้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการบริการ (Service) ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการวิจัยครั้งนี้ ได้ว่า การบริการหมายถึง การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยมีการปฏิบัติที่ดี เช่น ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการสนองเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความสำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า รวมทั้งต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ให้บริการอย่างผู้เชี่ยวชาญ และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนให้สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นที่ความต้องการของผู้รับบริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สะดวกสบาย การจัดหาอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการเป็นสำคัญ

Ware et al. (1978) เสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในหน่วยงานบริการ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ 8 ประการคือ

- 1) ศิลปะของการให้บริการ คือ ปริมาณของการดูแลที่ให้แก่ผู้รับบริการ
- 2) เทคนิคคุณภาพของการดูแล คือ ความสามารถในการทำงานผู้ให้บริการ อันแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีมาตรฐานสูงเกี่ยวกับการให้บริการ
- 3) ความสะดวกสบาย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเตรียมเพื่อให้ได้รับการบริการจากผู้ให้บริการ
- 4) การเงิน คือ ความสามารถที่จะจ่ายเพื่อการบริการหรือการเตรียมสำหรับการจ่าย
- 5) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้การดูแล
- 6) ความพร้อม คือ ความพร้อมของการบริการทั้งความพร้อมของผู้ให้บริการ และ ความพร้อมของผู้รับบริการ
- 7) ความต่อเนื่องการให้บริการ คือ ความสม่ำเสมอของแหล่งที่ให้การบริการ
- 8) ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการให้บริการ คือ ความมีประโยชน์และความช่วยเหลือของ ผู้ให้บริการ กฎเกณฑ์ และมาตรฐานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง

Penchansky & Thomas (1981) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการที่ส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยได้นำมาประยุกต์กับการศึกษาในครั้งนี้ ได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) ความเพียงพอ เหมาะสมของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ จำนวนหรือปริมาณที่มีความเพียงพอระหว่างการบริการที่มี อยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการและการเดินทางของผู้รับบริการ
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้รับความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ
- 4) ความสามารถของผู้รับบริการกับค่าธรรมเนียมสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ รวมทั้งยอมรับคุณภาพของผู้ให้บริการ (Acceptability)

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีข้างต้น สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่สัมพันธ์กับการศึกษาในครั้งนี้ได้ว่า คุณภาพการบริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยการจัดบริการที่มีคุณภาพ มีความพร้อมของบริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ มีความเพียงพอและต่อเนื่องของบริการ และมีการปรับปรุงคุณภาพของบริการอยู่เสมอ ตลอดจนมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการอันแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ชัดเจน เพียงพอ และ มีการกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีทัศนคติที่ดี ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ รวมถึงการจัดการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทหรือรูปแบบการให้บริการแต่ละรูปแบบ โดยในการศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพ : ความหมาย ความสำคัญ

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญ คือ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ (Quality) การบริการ (Service) การบริการสาธารณะ (Public Service) และ ความพึงพอใจ (Satisfaction) อันเป็นผลที่เกิดจากคุณภาพในการ

บริการสาธารณะนั้น โดยการทบทวนวรรณกรรม ได้พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและนิยามความหมายเกี่ยวกับคุณภาพที่สำคัญ ไว้ดังต่อไปนี้

Webster's Dictionary (1988) ให้ความหมายคุณภาพว่า หมายถึง ระดับความเป็นเลิศหรือสิ่งที่ดีกว่า พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคุณภาพว่าหมายถึงลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ ในปัจจุบันมีการใช้คำว่า คุณภาพการบริการ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยได้มีนักวิชาการได้นิยามความหมายของคุณภาพการบริการที่สำคัญไว้ดังต่อไปนี้

คุณภาพการบริการ : ความหมาย ความสำคัญ

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการได้มีนักวิชาการจำนวนมากให้ความหมายสำคัญที่สอดคล้องกันดังต่อไปนี้

Donabedian (1980) เสนอความหมายของคุณภาพการบริการที่สามารถสรุปได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพสูง ที่มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความสุข เกิดความเชื่อมั่น มั่นใจ โดยได้รับการบริการที่รอบด้าน และมีการติดตามการให้บริการนั้นอย่างต่อเนื่อง

American Medical Association (1986) ได้นิยามการบริการที่มีคุณภาพสูงว่าเป็นการบริการด้วยการดำเนินการช่วยเหลือหรือดำเนินการอื่นๆ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงและดำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการส่งเสริมการบริการ ในรูปแบบที่เหมาะสม มีการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม การให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ การนำความรู้ ความสามารถ เทคโนโลยี มาเป็นพื้นฐาน และการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมาเป็นคุณสมบัติที่กำหนด

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function Quality) เป็นมิติของคุณภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยระดับการบริการที่มีมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพ

เชิงเทคนิค และ คุณภาพเชิงหน้าที่เป็นสำคัญนั่นเอง ทั้งนี้ Gronroos ได้นำเสนอเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นตามหลัก 6 ประการคือ

- 1) การเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของผู้ให้บริการเป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการตามหน้าที่ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบ และเป็นแบบแผน
- 2) ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างเร่งด่วน
- 3) การเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และ เวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
- 4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือ ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับการบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานที่ได้รับการตกลงกัน
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติ โดยพิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าขึ้น หรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันท่วงที ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว
- 6) ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากบทดีของผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาโดยตลอด

ทั้งนี้ การจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชนนั่นเอง ในการจัดบริการสาธารณะต้องคำนึงถึงความจำเป็นและประโยชน์ในการให้บริการสาธารณะ และต้องปรับปรุงให้การบริการสาธารณะนั้นมีความสอดคล้องกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการหรือเป้าหมายของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องอยู่เสมอ โดยมีนักวิชาการได้เสนอเป้าหมายของคุณภาพการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือประชาชนได้ที่สำคัญคือ

Millett (1954) เสนอว่า การให้บริการสาธารณะที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการ ที่หน่วยงานหรือบุคคลผู้ให้บริการควรยึดเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะที่สำคัญประกอบด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการคือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยที่ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้ามีการตรงเวลา ซึ่งการให้บริการที่ตรงต่อเวลาจะเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง เพิ่มเติมจากความเสมอภาคและความตรงเวลา

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิมอย่างคุ้มค่า

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการบริการในบริบทต่างๆ ของหน่วยงานให้บริการ ที่มีคุณภาพดี มีคุณภาพสูงและมีการดำเนินการให้การบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงและดำรงไว้ซึ่งคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ ได้เกิดความพึงพอใจ ในการศึกษาครั้งนี้คุณภาพการให้บริการสาธารณะ จะมุ่งเน้นถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหลักหมัก จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพการให้บริการ : เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990) ได้ กล่าวว่าคุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ และยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะทำให้มีความคาดหวัง ต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่

ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers) นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการที่จะทำให้เกิดคุณภาพของบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือลูกค้า เซทามล์ เบอรี่ และพาราสุรามานได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้งหมด 10 ด้าน มาสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ซึ่ง SERVQUAL แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินความคาดหวังในการ บริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (Tenner & De Toro, 1992; p. 65)

1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของ การบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้ บริการที่ดีที่สุด

3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ใน การติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

4) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

เกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านนี้ได้มีผู้นำมาใช้ในการวัดคุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกโดยวัดจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งผลที่ได้แปรผันตรง

กับคุณภาพบริการของหน่วยงาน ในมิติของผู้รับบริการ โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูงคือการจัดการให้ผู้รับบริการรับรู้ ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ และการจัดการให้มีคุณภาพนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่างๆ ที่สัมพันธ์กัน ซึ่งช่องว่าง (Gap) ที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่างๆ นั้น จะทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยช่องว่างแต่ละส่วนมีดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customers' expectation) และการรับรู้ถึงความคาดหวังนั้นของผู้ให้บริการ (Management's perception)

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ (Managements' perception of customers' expectation) และการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ (Service quality specification)

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของ คุณภาพของบริการที่ได้กำหนดไว้ (Service quality specification) และบริการที่ให้ (Service delivery)

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้จริง (Service delivery) และการสื่อสารให้ผู้มารับบริการรับทราบ (External communication)

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ (Perceived service) และ บริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ (Expected service) สำหรับช่องว่างทั้ง 4 ส่วนแรกนั้น จะนำไปสู่ ช่องว่างที่ 5 ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างความ คาดหวัง และการรับรู้การบริการของลูกค้า โดยช่องว่างในส่วนที่ 5 นี้ มักจะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของหน่วยงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ให้ความเห็นสอดคล้องกับแนวคิด Kotler (2000) ที่เสนอคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพ ของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถ สร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที

3) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันได้

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันทั่วทั้งที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6) ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการด้วยดีโดยตลอด

ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1) ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ

2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3) ความสามารถ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จะ เป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

5) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

6) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย

7) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

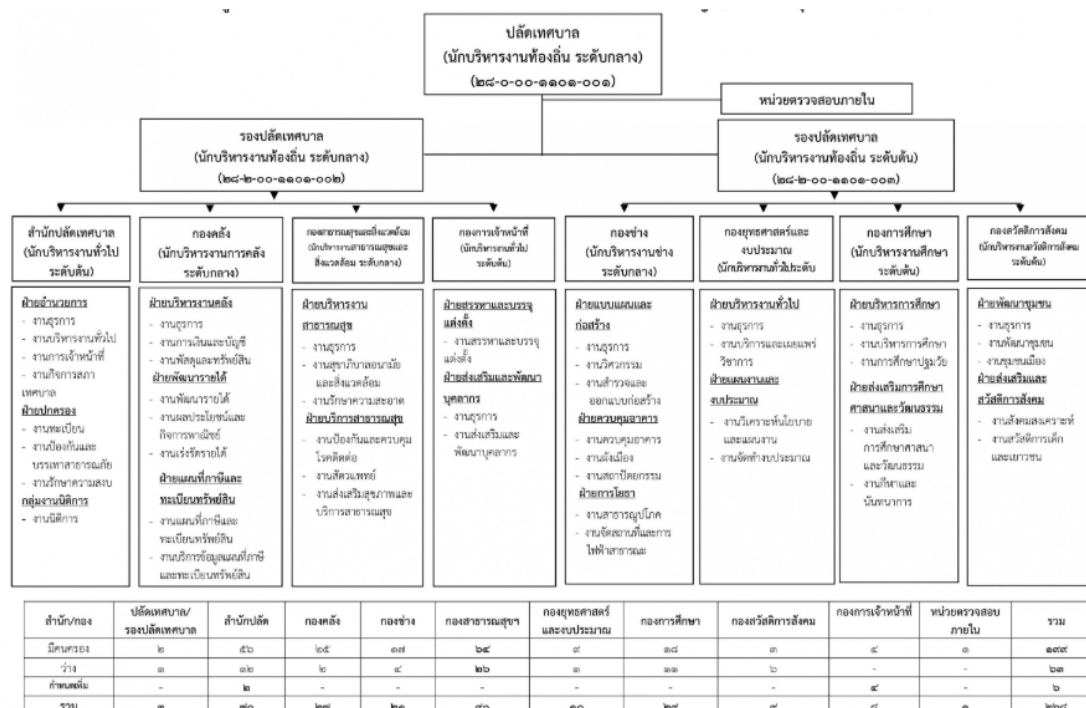
ความเป็นมาเทศบาลตำบลหลักหก

“หลักหก” หมายถึงหลักกิโลเมตรที่ 6 ซึ่งอ้างอิงถึงหลักกิโลเมตรที่หกของคลองเปรมประชากร คลองที่ถูกขุดขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) เชื่อมกรุงเทพฯ ไปยังอำเภอบางปะอินในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยคลองนี้ไหลผ่านพื้นที่หลักหก โดย หลักหก ได้รับการยกระดับเป็นเทศบาลตำบลจากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2550 ตำบลหลักหกอยู่ห่างจากเมืองปทุมธานีประมาณ 5 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 32 กิโลเมตร มีพื้นที่รวม 11.7 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด 21,704 คน (ชาย 10,242 คน หญิง 11,462 คน) มีจำนวนครัวเรือน 11,588 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ยอยู่ที่ 1,855.04 คนต่อตารางกิโลเมตร โดยประชากรในพื้นที่ตำบลหลักหกประกอบอาชีพหลากหลาย ทั้งการเกษตร การจ้างงาน ข้าราชการ และการค้าขาย โดยมีพื้นที่ที่อยู่ในการปกครองของเทศบาลตำบลหลักหก แบ่งออกเป็น 7 หมู่บ้าน ได้แก่

- 1) หมู่บ้านคลองคูกลาง
- 2) หมู่บ้านคลองกว้างคู้ง
- 3) หมู่บ้านคลองเปรมประชากร
- 4) หมู่บ้านคลองรังสิตประยูรศักดิ์
- 5) หมู่บ้านคลองรังสิต
- 6) หมู่บ้านคลองสิบสอง
- 7) หมู่บ้านคลองเปรม

โดยในพื้นที่ตำบลหลักหกมีโรงเรียนรัฐบาล 3 แห่ง โรงเรียนเอกชน 4 แห่ง มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเพียงแห่งเดียวในพื้นที่ สภาพการคมนาคม ของตำบลหลักหกสะดวกสบาย เนื่องจากเป็นพื้นที่เขตเมืองที่อยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ ตำบลนี้ถูกข้ามโดยรถไฟฟ้าสายสีแดงเข้มของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) โดยมีสถานีในพื้นที่คือ สถานีหลักหก (มหาวิทยาลัยรังสิต)

เทศบาลตำบลหลักหก ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหลักหก เป็นเทศบาลตำบลหลักหก เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล



รูปที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลหลักหก

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิมพ์พิชชา หิมากรณ และ อรุณ ไชยนิษฐ์ (2567) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา รวมถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิวพัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

เบญจมาศ สุทธิรักษ์ สุพัฒพงศ์ แยมอัม อัสวีศิริ ลาปิอิ (2566) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเขินชา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับกระบวนการบริหารระบบประปา 2) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเขินชา จังหวัด สุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากประชาชนใน ตำบลเขาคอก จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง ซึ่งมีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.88 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ประกอบการ และประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบประปา จำนวน 11 คน โดย วิธีการเลือกแบบเจาะจง แล้ววิเคราะห์เนื้อหาโดยการตีความสร้างข้อสรุป ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา ด้านการวางแผน และด้านการ ปรับปรุงคุณภาพ 2) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า และด้านการให้บริการตรงต่อเวลา 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะของระบบประปา ได้แก่ การจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบผลิตน้ำประปาให้ทันสมัย นำระบบ ออนไลน์เข้ามาช่วยในการให้บริการทางการเงินและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการเพิ่มศักยภาพของ บุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและการบริการ

วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทศมัล แสงสว่าง (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษา ตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ ศึกษาคุณภาพการ

ให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นและ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีต่อความพึงพอใจ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่บุคคลที่ยื่นชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปี จำนวน 276 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์พร้อมนำเสนอด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis -MRA) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท ประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จะต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ในระดับค่อนข้างน้อย (ร้อยละ 36.40)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรีอำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องสูบน้ำเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้งและอุทกภัยในพื้นที่ประสพภัยของจังหวัดสระบุรี 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทน้ำมัน 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานการให้บริการห้องประชุม 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการสาธารณะ (สนามกีฬา) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 5,900 คน นำข้อมูล มาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วน ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีผลการวิจัยสรุปได้

ดังนี้ 1) งานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องสูบน้ำเพื่อบรรเทาปัญหาน้ำแล้งและอุทกภัยในพื้นที่ประสบภัยของจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 95.40 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านโยธา ได้แก่ งานสนับสนุนเครื่องสูบน้ำเพื่อบรรเทาปัญหาน้ำแล้งและอุทกภัยในพื้นที่ประสบภัยของจังหวัดสระบุรี 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทน้ำมัน ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.94 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึง ร้อยละ 98.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษี บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประเภทน้ำมัน 3) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่งานการให้บริการห้องประชุม ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานการให้บริการห้องประชุม 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการสาธารณะ (สนามกีฬา)ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 93.20 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในงานด้านงานด้านอื่นๆ ได้แก่ งานบริการสาธารณะ (สนามกีฬา) 5) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมมีความเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ย ร้อยละ 94.05 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

วิทยา อธิธิญาโณ (2561) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหลักหก บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานเพื่อบรรยาย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้นำข้อมูลสำคัญใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

บุญมี ขอมพันธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำ ของ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 9 แห่ง เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบและการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตรวจสอบ ความ สอดคล้องของแบบจำลองการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว คือ คุณภาพบริการ คุณภาพบริการ โลจิสติกส์ความพึงพอใจและการตั้งใจใช้บริการ

เสาวลักษณ์ คิมัน (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จากประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จำนวน 397 คน ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผล การศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตาม ค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า เสมอภาค การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และการให้บริการ 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอแปลงยาว จังหวัด ฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตาม ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอ แปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยะนุช ดันเจริญ และ สุรศักดิ์ โตประสี (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์กรบริการส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาชัย จังหวัด

เพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาชัย จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอ เขาชัย จังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนในเขตความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ จำนวน 4,567คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ชนิดตรวจสอบรายการสถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอย ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาชัย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาชัย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาชัย จังหวัดเพชรบุรี

ณัฐภาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล กัลยาภัทร์ อภิโชติเดชาสกุล ชยุต อินทร์พรหม และสุปราณี ขอบแตง (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกำแพง ปี 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอละงู จังหวัดสตูล เก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 ชุด สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้ ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 และ ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ ข้อเสนอแนะ 2 ระดับ คือ 1) ระดับนโยบาย ควรจัดเก็บผลการประเมินคุณภาพต่อการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมแรงเชิงบวกต่อการจัดบริการสาธารณะที่ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับสูง 2) ระดับปฏิบัติการ ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดยนำระบบการจัดสรรบัตรคิวขององค์กรเอกชนมาประยุกต์ใช้ และ

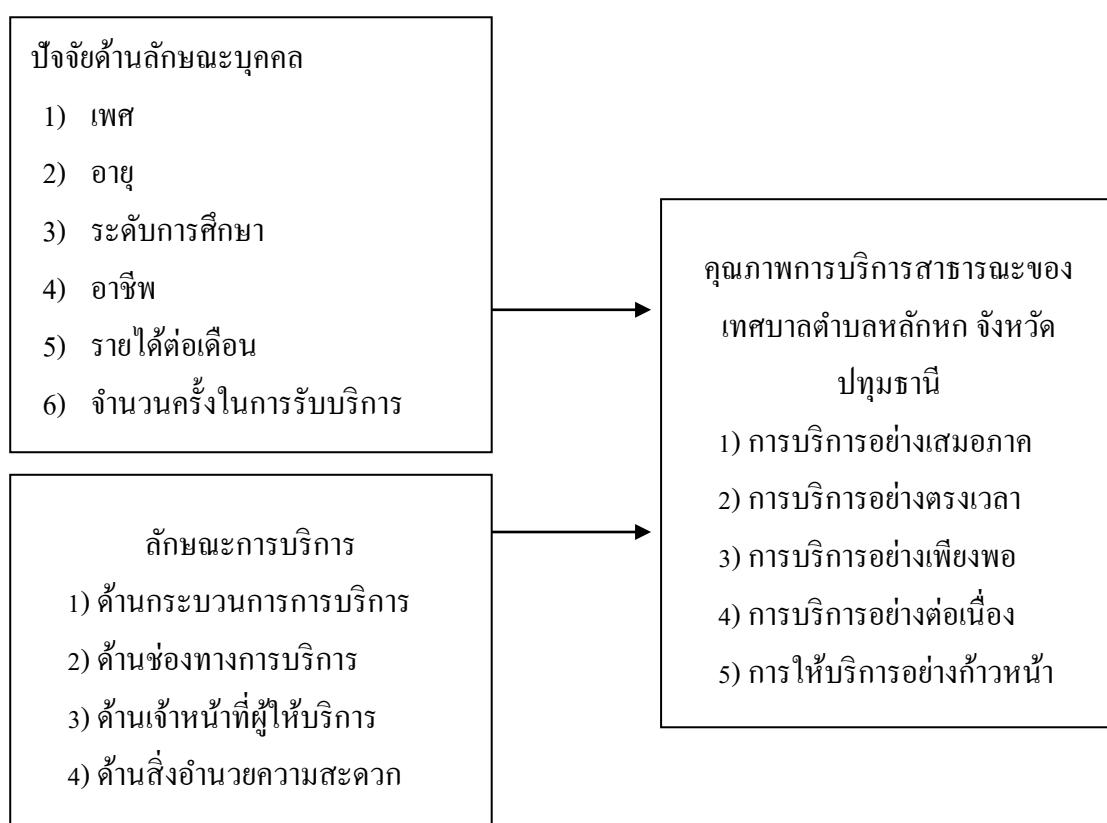
จัดบริการเพิ่มเติมในลักษณะอาสาสมัครร่วมกับชุมชนเพื่อรองรับการให้บริการสาธารณะเน้นหลัก การบูรณาการร่วมทั้งลักษณะงาน และคน

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัด ปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษา ปัญหาและ ข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิด เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านรายได้หรือภาษีคิด เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ภารกิจด้าน ทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 และด้าน พรบ. ควบคุมอาคาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.00 ซึ่งผล การสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติ ราชการเพื่อกำหนดประ โยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลาง พนักงงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลาง ข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผล การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ใน 4 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึง พพอใจของ ผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว (2565) ได้ สำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมือง สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล สระแก้ว โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจของการให้บริการ ประกอบด้วย 1) งานด้าน การศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านจัดเก็บรายได้ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย 1) ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ 4) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ทั้ง 4 ด้าน ภารกิจละ 100 คน รวม

400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ภารกิจงานด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.60 ภารกิจงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 และภารกิจงานด้านจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย, 2566

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการจนส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับนั้น ซึ่งถือเป็นหน้าที่ในการปฏิบัติหรือให้บริการต่อประชาชน มุ่งสร้างประโยชน์ สร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นสำคัญ โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ออกมาเป็นค่าทางสถิติ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยแล้วนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาในภาพรวม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบตัดขวางในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ผลสรุปการวิจัยที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังได้นำเสนอต่อไป

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในระยะเวลาที่ศึกษา มีจำนวน 8,597 คน (เทศบาลตำบลหลักหก, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากขนาดประชากรทั้งหมด โดยการคำนวณด้วยสูตรของยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ดังแสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้มาโดยคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 ตัวอย่าง สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตร} \quad N &= \frac{N}{1 + Ne} & (3-1) \\
 \text{โดย } n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\
 N &= \text{จำนวนประชากรในการศึกษา} \\
 e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับนัยสำคัญ 0.05} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{8,597}{1 + 8,597 (0.05)^2} \\
 &= 399.95
 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ตัวอย่าง

วิธีสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่ม

แบบการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เก็บรวบรวมโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2567

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการบริการที่เทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จัดให้ไว้สำหรับการบริการ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการบริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เป็นข้อคำถามปลายปิดแบบแสดงระดับอันตรภาคชั้นคะแนน กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการรวดเร็ว ตรงเวลา

- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นข้อคำถามปลายปิดแบบแสดงระดับอันตรภาคชั้นคะแนน กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

เกณฑ์การวิเคราะห์การประเมินค่าแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ เป็นลักษณะข้อคำถามแบบสเกล (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ค่าคะแนนดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย มากที่สุด
4	คะแนน	“	ระดับเห็นด้วย มาก
3	คะแนน	“	ระดับเห็นด้วย ปานกลาง
2	คะแนน	“	ระดับเห็นด้วย น้อย
1	คะแนน	“	ระดับเห็นด้วย น้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณค่าคะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 ตามสูตรต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของช่วงชั้นข้อมูล} &= \frac{(\text{ระดับสูงสุด} - \text{ระดับต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} & (3.3) \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\
 \text{ความห่างของช่วงข้อมูล} &= 0.8
 \end{aligned}$$

ช่วงห่างข้อมูลคือ 0.8 ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 เพื่อประกอบการแปลความหมายจากผลการวิจัยได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ เกี่ยวกับประเด็นการศึกษารวมถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำมาสรุปประกอบการวิจัยครั้งนี้ ให้ความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การสร้างเครื่องมือและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยมีขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตำรา บทความ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษาวิจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือการศึกษาหรือแบบสอบถามต่อไป

2) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ได้พบทวนและนำมากำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยมุ่งกำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3) ออกแบบและจัดทำเครื่องคำถามการสร้างแบบสอบถาม

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงเพื่อให้ได้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนด

5) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงของเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น โดยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้แล้วนำไปตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาด้วย วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยนำเครื่องมือไปทดสอบกับประชากรที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (Try-Out) จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.86

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจภาคตัดขวาง ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 31 ธันวาคม 2567 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี รวม 2 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วยแบบสอบถามผ่านระบบฟอร์ม Online และ แจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบง่าย จากประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาล ตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2567

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการเก็บ รวบรวมข้อมูลดังนี้

1) ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐ ประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต ถึงผู้อำนวยการเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีเพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับประชาชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ทั้งหมดจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำไปตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการวิเคราะห์ตามหลักสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าจำนวน (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การวิเคราะห์ข้อมูล (การทดสอบสมมติฐาน) เชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ Independent Sample t-test และ F-test (One-way ANOVA) กรณี พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การ ทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) และ การพิจารณาความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี กับคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) ทดสอบสมมติฐาน โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ แสดงระดับความสัมพันธ์กันในระดับสูง ในกรณีเข้าใกล้ 1 ดังเกณฑ์การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (Davis, 1971 อ้าง ใน ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล, 2555) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.80 มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.61 - 0.80 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.41 - 0.60 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.21 - 0.40 มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.01 - 0.20 มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยมาก

3.5 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ประกอบการนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

n	คือ	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{x}$	คือ	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	คือ	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป ค่าความแปรปรวน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี โดย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จนส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับนั้น ซึ่งถือเป็นหน้าที่ในการปฏิบัติหรือให้บริการต่อประชาชน มุ่งสร้างประโยชน์ สร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นสำคัญ โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ออกมาเป็นค่าทางสถิติ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยแล้วนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาภาพรวม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการบริการของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

4.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งการเข้ารับบริการ โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	211	52.8
หญิง	183	45.8
ไม่ระบุ	6	1.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	11	2.8
25 – 30 ปี	13	3.3
31 – 35 ปี	34	8.5
36 – 40 ปี	106	26.5
41 – 45 ปี	114	28.5
46 - 50 ปี	79	19.8
51 – 55 ปี	22	5.5
มากกว่า 55 ปี	21	5.3
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 -40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	16	4.0
มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	52	13.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	117	29.3
อนุปริญญา / เทียบเท่า	117	29.3
ปริญญาตรี	83	20.8
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.8
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า และ ระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือเทียบเท่า ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.3 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และระดับ การศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	103	25.8
ค้าขายทั่วไป	80	20.0
เกษตรกรรวม	13	3.3
นักเรียน / นักศึกษา	11	2.8
พนักงานบริษัทเอกชน	136	34.0
ราชการ / วิชาชีพ	13	19.83
ว่างงาน	3	37.80
ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ	39	9.8
อื่นๆ	2	0.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน หรือรับจ้างทั่วไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	70	17.5
10,001 – 20,000 บาท	199	49.8
20,001 – 30,000 บาท	104	26.0
30,001 – 40,000 บาท	17	4.3
มากกว่า 40,001 บาท	10	2.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านจำนวนครั้งเข้ารับบริการ

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ครั้ง / ปี	311	77.8
4 – 6 ครั้ง / ปี	59	14.8
7 ครั้งขึ้นไป / ปี	30	7.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ารับบริการไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และ น้อยที่สุดคือ เข้ารับบริการมากกว่า 6 ครั้งขึ้นไปต่อปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการบริการของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการบริการสาธารณะด้านกระบวนการบริการ

ที่	รูปแบบการบริการสาธารณะด้าน กระบวนการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ ที่
1	ขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก มีสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.31	.664	ปานกลาง	4
2	เทศบาลตำบลหลักหก มีการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	3.34	.664	ปานกลาง	3
3	ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของเทศบาลตำบลหลักหก มีความเหมาะสมกับกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน	3.35	.651	ปานกลาง	2
4	ในทุกขั้นตอนการบริการ ท่านได้รับการบริการที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.37	.627	ปานกลาง	1
เฉลี่ยรวม		3.34	.602	ปานกลาง	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการสาธารณะด้านกระบวนการบริการของเทศบาลตำบลหลักหกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .602) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านในทุกขั้นตอนการบริการ ท่านได้รับการบริการที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .627 รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของเทศบาลตำบลหลักหก มีความเหมาะสมกับกระบวนการให้บริการในแต่ละงานมีค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .651 และน้อยที่สุดคือด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก มีสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .664

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการบริการสาธารณะด้านช่องทางการรับบริการ

ที่	รูปแบบการบริการสาธารณะ ด้านช่องทางการรับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1	ช่องทางการเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบล มีช่องทางให้เลือกที่หลากหลาย ตามความต้องการ เช่นทางโทรศัพท์ ทางไลน์	3.28	.727	ปานกลาง	5
2	ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ ละงานมีช่องทางติดต่อได้โดยตรง ไม่ เสียเวลารอ	3.37	.640	ปานกลาง	1
3	ท่านสามารถเข้าถึงทุกช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหลักหก ได้อย่างรวดเร็ว สะดวก	3.29	.730	ปานกลาง	4
4	การให้บริการในทุกช่องทางของเทศบาล ตำบลหลักหก สามารถให้บริการตามความ ต้องการของประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3.34	.655	ปานกลาง	2
5	ช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบล หลักหกในภาพรวมมีความเหมาะสม	3.33	.677	ปานกลาง	3
เฉลี่ยรวม		3.32	.617	ปานกลาง	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการสาธารณะด้านช่องทางการรับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบในแต่ละงานมีช่องทางติดต่อได้โดยตรง ไม่เสียเวลารอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .640 และรองลงมาคือด้านการให้บริการในทุกช่องทางของเทศบาลตำบลหลักหก สามารถให้บริการตามความต้องการของประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .655 และน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลมีช่องทางให้เลือกที่หลากหลาย ตามความต้องการ เช่นทางโทรศัพท์ ทางไลน์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .727

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบการบริการสาธารณะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ ที่
1	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก แสดงออกถึงความรู้ความสามารถในการให้บริการตามงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง เป็นกัลยาณมิตร	3.40	.617	ปานกลาง	6
2	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงออกถึงความจริงใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี	3.52	.649	มาก	3
3	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ และมีความพร้อมในการบริการอย่างเต็มที่	3.52	.645	มาก	2
4	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก มีการแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับกับปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยดี	3.71	.738	มาก	1
5	เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใดใด	3.47	.664	มาก	5
6	ในภาพรวมท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหกสามารถให้บริการท่านด้วยดี ถูกต้อง รวดเร็วตรงตามความต้องการได้อย่างเหมาะสม	3.48	.668	มาก	4
เฉลี่ยรวม		3.52	.587	มาก	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการสาธารณะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .587 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก มีการแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับกับปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .738 และรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก มีความ

กระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ และมีความพร้อมในการบริการอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .645 และน้อยที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถในการให้บริการตามงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง เป็นกัลยาณมิตร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการบริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม

ที่	รูปแบบการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ ที่
1	สถานที่ตั้งของเทศบาลตำบลหลักหก มีเส้นทาง การเดินทางไปมาสะดวก เดินทางไปยังที่ตั้งได้ ง่าย	3.36	.684	ปานกลาง	7
2	บรรยากาศในการจัดสถานที่ให้บริการในทุก ส่วนของเทศบาลตำบลหลักหก มีความเหมาะสม โปร่ง โล่ง สบาย สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก	3.45	.619	มาก	2
3	การจัดสิ่งแวดล้อมของเทศบาล อาทิ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ต่างๆ มีความ เหมาะสม เพียงพอต่อผู้รับบริการ	3.45	.677	มาก	4
4	การจัดพื้นที่ให้บริการในแต่ละงานบริการ มีการ จัดเป็นสัดส่วน ไม่วุ่นวาย ชับซ้อน ไม่แออัด	3.43	.657	มาก	5
5	มีการแสดงข้อมูล ข้อความเพื่ออำนวยความสะดวก สร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการได้ อย่างเหมาะสม	3.45	.666	มาก	3
6	มีการจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้รับบริการในกลุ่ม พิเศษต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ เด็ก ฯลฯ	3.46	.651	มาก	1
7	เทศบาลตำบลหลักหก มีระบบการให้บริการที่มี ความสะดวก ความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม	3.41	.666	มาก	6
เฉลี่ยรวม		3.43	.596	มาก	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .596 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านมีการจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้รับบริการในกลุ่มพิเศษต่างๆ ได้เหมาะสม เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ เด็ก ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .651 และรองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการจัดสถานที่ให้บริการในทุกส่วนของเทศบาลตำบลหลักหมื่น มีความเหมาะสม โปร่ง โล่ง สบาย สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619 และน้อยที่สุดคือด้านสถานที่ตั้งของเทศบาลตำบลหลักหมื่น มีเส้นทางเดินทางไปมาสะดวก เดินทางไปยังที่ตั้งได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .684

ตารางที่ 4.11 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนในรูปแบบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมื่น

ที่	รูปแบบการบริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ	3.34	.602	ปานกลาง	3
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	3.32	.617	ปานกลาง	4
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.52	.587	มาก	1
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	3.43	.596	มาก	2
	เฉลี่ยรวม	3.44	.617	มาก	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมื่น อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .587 และรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .596 และน้อยที่สุดคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1	เทศบาลตำบลหลักหก ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนภายใต้หลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติต่างๆ เหมือนกันทุกคน	3.45	.632	มาก	2
2	เทศบาลตำบลหลักหก จัดลำดับการเข้ารับบริการด้วยความยุติธรรม อาทิ ใครมาก่อนรับบริการก่อน ใครมาถัดไปให้หรือตามลำดับ	3.54	.663	มาก	1
3	เทศบาลตำบลหลักหก ปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติเป็นกรณีพิเศษกับผู้ใด	3.41	.653	มาก	3
4	เทศบาลตำบลหลักหกมีการให้บริการด้วยความยืดหยุ่นตามความเร่งด่วน เด็ดร้อนของผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	3.38	.673	ปานกลาง	5
5	ท่านคิดว่าการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลหลักหก มีความเหมาะสมสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการในแต่ละกรณีได้อย่างเท่าเทียม เหมาะสม	3.38	.665	ปานกลาง	4
เฉลี่ยรวม		3.43	.586	มาก	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .586 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านเทศบาลตำบลหลักหก จัดลำดับการเข้ารับบริการด้วยความยุติธรรม อาทิ ใครมาก่อนรับบริการก่อน ใครมาถัดไปให้หรือตามลำดับ

มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .663 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนภายใต้หลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติต่างๆ เหมือนกันทุกคน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .632 และน้อยที่สุดคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการให้บริการด้วยความยืดหยุ่นตามความเร่งด่วน เคื่องรื้อนของผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .673

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา

ที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลหลักหก สามารถให้บริการได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนด หรือเวลาที่นัดหมาย ได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม	3.41	.661	มาก	1
2	เทศบาลตำบลหลักหก ให้บริการกับประชาชน ผู้รับบริการอย่างทันที ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง	3.38	.661	ปานกลาง	2
3	การบริการของเทศบาลตำบลหลักหก มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์และทันต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.37	.643	ปานกลาง	3
4	การให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลหลักหก ท่านคิดว่ามีความรวดเร็ว และตรงตามเวลาที่กำหนด หรือเวลาที่นัดหรือที่แจ้งไว้เสนอ	3.36	.672	ปานกลาง	4
เฉลี่ยรวม		3.38	.619	ปานกลาง	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คือด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลหลักหก สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเวลาที่นัดหมาย ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .661 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการอย่างทันที ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .661 และน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการในภาพรวมของ

เทศบาลตำบลหลักหก ท่านคิดว่ามีความรวดเร็ว และตรงตามเวลาที่กำหนดหรือเวลาที่นัดหรือที่แจ้งไว้เสนอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .672

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลหลักหก มีการจัดรูปแบบการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.42	.628	มาก	1
2	เทศบาลตำบลหลักหก มีการจัดอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้บริการที่ทันสมัย เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการในรูปแบบต่างๆ	3.35	.678	ปานกลาง	4
3	เทศบาลตำบลหลักหก มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และมีคุณสมบัติเหมาะสมหน้าที่รับผิดชอบในการบริการ	3.39	.632	ปานกลาง	2
4	เทศบาลตำบลหลักหก มีการกำหนดหน้าที่ ตารางการทำงานที่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านได้รับการที่เพียงพอต่อความต้องการ	3.32	.660	ปานกลาง	5
5	เทศบาลตำบลหลักหก มีการจัดแบ่งงานให้บริการทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่ให้บริการได้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.37	.652	ปานกลาง	3
เฉลี่ยรวม		3.37	.599	ปานกลาง	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .599 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการจัดรูปแบบการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .628 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และมีคุณสมบัติเหมาะสมหน้าที่รับผิดชอบในการบริการ โดยมี

ค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .632 และน้อยที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการกำหนดหน้าที่ ตารางการทำงานที่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านได้รับการที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .660

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลหลักหก มีการติดตามผลการให้บริการ อยู่เสมอ	3.32	.733	ปานกลาง	2
2	เทศบาลตำบลหลักหก มีการออกตรวจสอบ พบปะ ผู้รับบริการหรือประชาชนในพื้นที่เพื่อติดตามปัญหา และความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง	3.25	.729	ปานกลาง	3
3	เทศบาลตำบลหลักหก มีการดำเนินงานร่วมกับภาค ส่วนต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อร่วมมือกัน ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มคุณภาพการบริการ ให้ตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง	3.39	.639	ปานกลาง	1
เฉลี่ยรวม		3.32	.648	ปานกลาง	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .648 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คือด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการดำเนินงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อร่วมมือกันดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .639 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการติดตามผลการให้บริการอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .733 และน้อยที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการออกตรวจสอบ พบปะผู้รับบริการหรือประชาชนในพื้นที่เพื่อติดตามปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .729

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ ที่
1	เทศบาลตำบลหลักหก มีการพัฒนาปรับปรุงแบบการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	3.36	.672	ปานกลาง	3
2	เทศบาลตำบลหลักหก มีการปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หรือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ หรือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้นอยู่เสมอ	3.36	.653	ปานกลาง	2
3	การบริการของเทศบาลตำบลหลักหก มีความยืดหยุ่น และพร้อมปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ตามความต้องการ	3.39	.659	ปานกลาง	1
เฉลี่ยรวม		3.37	.630	ปานกลาง	

ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .630 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คือด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการของเทศบาลตำบลหลักหก มีความยืดหยุ่น และพร้อมปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .659 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หรือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .653 และน้อยที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการพัฒนาปรับปรุงแบบการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .672

ตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ที่	คุณภาพบริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ ที่
1	การได้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.43	.586	มาก	1
2	การได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา	3.38	.619	ปานกลาง	2
3	การได้รับบริการอย่างพอเพียง	3.37	.599	ปานกลาง	3
4	การได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.32	.648	ปานกลาง	5
5	การได้รับบริการอย่างก้าวหน้า	3.37	.630	ปานกลาง	4

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .586) รองลงมาคือด้านการได้รับบริการที่ตรงเวลา รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619) และน้อยที่สุดคือด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .648)

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ที่	คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก	เพศชาย $\bar{X}$ S.D.	เพศหญิง $\bar{X}$ S.D.	ไม่ระบุ $\bar{X}$ S.D.	F (sig.)
1	การได้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.35 .624	3.54 .515	3.07 .723	6.941 (.001)*
2	การได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา	3.28 .667	3.50 .529	3.00 .775	7.610 (.001)*
3	การได้รับบริการอย่างพอเพียง	3.30 .616	3.48 .556	2.70 .548	8.480 (.000)*
4	การได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.23 .691	3.44 .561	2.78 .911	7.082 (.001)*
5	การได้รับบริการอย่างก้าวหน้า	3.29 .646	3.49 .583	2.67 .516	9.534 (.000)*

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.19 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference (Sig.)		-.197 (.001)*	.280 (.242)
หญิง	Mean Difference (Sig.)			.478 (.047)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาค พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาคแตกต่างจากเพศหญิง และ

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการบริการอย่างเสมอภาคแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.20 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการบริการอย่างตรงเวลา

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference (Sig.)		-.221 (.000)*	.282 (.264)
หญิง	Mean Difference (Sig.)			.503 (.047)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการบริการอย่างตรงเวลา พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการบริการอย่างตรงเวลาแตกต่างจากเพศหญิง และ

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับการบริการอย่างตรงเวลาแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.21 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference (Sig.)		-.221 (.000)*	.282 (.264)
หญิง	Mean Difference (Sig.)			.503 (.047)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการ
ให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างจากเพศหญิง และ

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการ
ให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.22 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference (Sig.)		-.202 (.002)*	.456 (.085)
หญิง	Mean Difference (Sig.)			.658 (.013)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างจากเพศหญิง และ

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.23 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference (Sig.)		-.208 (.001)*	.619 (.016)*
หญิง	Mean Difference (Sig.)			.827 (.001)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 3 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นใน
คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ที่	คุณภาพการบริการ สาธารณะของ เทศบาลตำบล หลักหก	อายุ (ปี)								F (sig.)
		<25 ปี	25 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	> 55	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	การบริการอย่างเสมอภาค	3.80 .358	3.32 .370	3.14 .812	3.45 .630	3.49 .582	3.52 .589	3.34 .402	3.17 .271	3.156 .003*
2	การบริการที่ตรงต่อเวลา	3.68 .389	3.27 .374	3.11 .897	3.39 .657	3.46 .523	3.45 .670	3.27 .429	3.06 .208	2.756 .008*
3	การบริการอย่างพอเพียง	3.65 .411	3.22 .369	3.13 .751	3.38 .679	3.43 .529	3.45 .632	3.32 .389	3.12 .279	2.195 .034*
4	การบริการอย่างต่อเนื่อง	3.61 .467	3.23 .394	3.03 .842	3.36 .682	3.37 .623	3.32 .680	3.41 .411	3.11 .322	1.879 .072
5	การบริการอย่างก้าวหน้า	3.91 .684	3.23 .370	3.13 .804	3.39 .682	3.45 .552	3.42 .649	3.21 .477	3.00 .149	3.748 .001*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.25 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค

อายุ (ปี)		<25	25-30	31-35	36 - 40	41-45	46-50	51-55	>55
<25 ปี	Mean Difference (Sig.)		.477 (.044)*	.665 (.001)*	.351 (.055)	.312 (.086)	.276 (.137)	.464 (.030)*	.629 (.004)*
25 - 30	Mean Difference (Sig.)			.188 (.318)	.125 (.457)	.165 (.329)	.201 (.244)	.013 (.947)	.152 (.456)
31 - 35	Mean Difference (Sig.)				.314 (.006)*	.352 (.002)*	.389 (.001)*	.201 (.202)	.036 (.821)
36 – 40	Mean Difference (Sig.)					.039 (.619)	.075 (.381)	.113 (.404)	.278 (.044)*
41 – 45	Mean Difference (Sig.)						.036 (.667)	.151 (.259)	.316 (.021)*
46 - 50	Mean Difference (Sig.)							.188 (.177)	.353 (.013)*
51 - 55	Mean Difference (Sig.)								.165 (.348)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลหลักหกด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
ระหว่าง 25 – 30 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี และ แตกต่างจาก
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 – 55 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลหลักหกด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
ระหว่าง 36 – 40 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี และ แตกต่างจาก
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

ตารางที่ 4.27 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

อายุ (ปี)		<25	25-30	31-35	36 - 40	41-45	46-50	51-55	>55
<25 ปี	Mean Difference (Sig.)		.439 (.071)	.525 (.011)*	.270 (.152)	.223 (.235)	.209 (.274)	.336 (.125)	.531 (.017)*
25 - 30	Mean Difference (Sig.)			.085 (.657)	.170 (.331)	.216 (.214)	.230 (.196)	.103 (.621)	.092 (.662)
31 - 35	Mean Difference (Sig.)				.255 (.029)*	.302 (.009)*	.316 (.010)*	.189 (.245)	.006 (.973)
36 – 40	Mean Difference (Sig.)					.047 (.560)	.061 (.492)	.067 (.631)	.261 (.066)
41 – 45	Mean Difference (Sig.)						.014 (.872)	.113 (.412)	.308 (.029)*
46 - 50	Mean Difference (Sig.)							.127 (.374)	.322 (.028)*
51 - 55	Mean Difference (Sig.)								.194 (.283)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
ระหว่าง 31 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
ระหว่าง 36 – 40 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี และ แตกต่างจาก
กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมักด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมักด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

ตารางที่ 4.28 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมัก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

อายุ (ปี)		<25	25-30	31-35	36 - 40	41-45	46-50	51-55	>55
<25 ปี	Mean Difference (Sig.)		.375 (.155)	.577 (.010)*	.251 (.219)	.232 (.254)	.285 (.168)	.197 (.407)	.495 (.039)*
25 - 30	Mean Difference (Sig.)			.201 (.337)	.125 (.510)	.144 (.446)	.090 (.640)	.178 (.428)	.120 (.598)
31 - 35	Mean Difference (Sig.)				.326 (.010)*	.345 (.006)*	.291 (.028)*	.380 (.031)*	.082 (.647)
36 – 40	Mean Difference (Sig.)					.019 (.827)	.035 (.717)	.053 (.721)	.244 (.112)
41 – 45	Mean Difference (Sig.)						.054 (.569)	.035 (.816)	.263 (.085)
46 - 50	Mean Difference (Sig.)							.088 (.569)	.210 (.185)
51 - 55	Mean Difference (Sig.)								.298 (.129)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมัก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี และแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 – 55 ปี

ตารางที่ 4.29 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

อายุ (ปี)		<25	25-30	31-35	36 - 40	41-45	46-50	51-55	>55
<25 ปี	Mean Difference		.678	.782	.516	.456	.487	.697	.909
	(Sig.)		(.007)*	(.000)*	(.008)*	(.019)*	(.014)*	(.002)*	(.000)*
25 - 30	Mean Difference			.103	.162	.222	.191	.019	.231
	(Sig.)			(.607)	(.307)	(.218)	(.300)	(.931)	(.288)
31 - 35	Mean Difference				.266	.326	.294	.085	.127
	(Sig.)				(.029)*	(.007)*	(.020)*	(.615)	(.456)
36 – 40	Mean Difference					.060	.029	.181	.393
	(Sig.)					(.469)	(.752)	(.210)	(.008)*
41 – 45	Mean Difference						.031	.241	.453
	(Sig.)						(.729)	(.093)	(.002)*
46 - 50	Mean Difference							.210	.422
	(Sig.)							(.158)	(.005)*
51 - 55	Mean Difference								.212
	(Sig.)								(.259)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 – 55 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมื่นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมื่นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ที่	คุณภาพการบริการ สาธารณะของ เทศบาลตำบล หลักหก	ระดับการศึกษา						F (sig.)
		ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม. ปลาย	อนุ ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	การบริการอย่างเสมอภาค	3.46 .466	3.34 .723	3.45 .504	3.34 .645	3.55 .537	3.67 .398	2.101 .064
2	การบริการที่ตรงต่อเวลา	3.36 .555	3.30 .734	3.40 .536	3.30 .717	3.47 .538	3.58 .349	1.268 .277
3	การบริการอย่างพอเพียง	3.35 .487	3.35 .671	3.40 .524	3.27 .653	3.49 .589	3.44 .567	1.453 .204
4	การบริการอย่างต่อเนื่อง	3.00 .843	3.19 .804	3.33 .584	3.29 .639	3.47 .572	3.40 .620	2.149 .059
5	การบริการอย่างก้าวหน้า	3.38 .500	3.36 .729	3.39 .549	3.27 .665	3.48 .649	3.47 .561	1.170 .323

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05.

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นใน
คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ที่	คุณภาพการ บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบล หลักหก	อาชีพ									F (sig.)
		รับ จ้าง	ค้า ขาย	เกษตร	นัก เรียน	บริษัท เอกชน	ราชการ	ว่าง งาน	ธุรกิจ	อื่นๆ	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	การบริการอย่าง เสมอภาค	3.49 .515	3.62 .565	3.82 .331	3.80 .358	3.32 .530	2.65 1.155	3.13 .231	3.44 .502	2.40 .000	7.679 .000*
2	การบริการที่ตรง ต่อเวลา	3.39 .560	3.61 .607	3.62 .506	3.68 .389	3.30 .526	2.37 1.240	3.08 .144	3.40 .502	2.50 .000	8.193 .000*
3	การบริการอย่าง พอเพียง	3.41 .536	3.55 .589	3.69 .421	3.65 .411	3.27 .517	2.66 1.307	3.00 .000	3.39 .541	2.40 .000	5.729 .000*
4	การบริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.33 .667	3.42 .711	3.64 .480	3.61 .467	3.26 .555	2.69 1.101	3.00 .000	3.36 .543	2.67 .000	3.040 .002*
5	การบริการอย่าง ก้าวหน้า	3.41 .562	3.62 .558	3.62 .506	3.91 .634	3.24 .573	2.49 1.006	3.00 .000	3.36 .599	2.33 .000	8.808 .000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อ
คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม
แตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.32 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

อาชีพ		ค้า ขาย	เกษตร	นัก เรียน	บริษัท เอกชน	ราชการ	ว่าง งาน	ธุรกิจ	อื่นๆ
รับ จ้าง	Mean Difference (Sig.)	.130 (.115)	.330 (.042)*	.315 (.072)	.169 (.019)*	.389 (.000)*	.352 (.276)	.050 (.633)	1.085 (.006)*
ค้า ขาย	Mean Difference (Sig.)		.200 (.224)	.185 (.297)	.299 (.000)*	.969 (.000) *	.482 (.138)	.179 (.097)	1.215 (.002)*
เกษตร	Mean Difference (Sig.)			.015 (.946)	.499 (.002)*	1.169 (.000) *	.682 (.054)	.379 (.032) *	1.415 (.001)*
นัก เรียน	Mean Difference (Sig.)				.484 (.005)*	1.154 (.000) *	.667 (.064)	.364 (.053)	1.400 (.001)*
บริษัท เอกชน	Mean Difference (Sig.)					.670 (.000) *	.183 (.570)	.120 (.232)	.916 (.020)*
ราช การ	Mean Difference (Sig.)						.487 (.168)	.790 (.000) *	.246 (.556)
ว่าง งาน	Mean Difference (Sig.)							.303 (.360)	.733 (.145)
ธุรกิจ ส่วนตัว									1.036 (.010)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่ามีความแตกต่าง
กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 4.33 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา

อาชีพ		ค้า ขาย	เกษตร	นัก เรียน	บริษัท เอกชน	ราชการ	ว่าง งาน	ธุรกิจ	อื่นๆ
รับ จ้าง	Mean Difference (Sig.)	.215 (.013)*	.225 (.188)	.291 (.114)	.093 (.220)	1.025 (.000)*	.307 (.365)	.013 (.904)	.891 (.032)*
ค้า ขาย	Mean Difference (Sig.)		.009 (.958)	.076 (.685)	.308 (.000)*	1.241 (.000)*	.523 (.125)	.202 (.074)	1.106 (.008)*
เกษตร	Mean Difference (Sig.)			.066 (.780)	.318 (.060)	1.250 (.000)*	.532 (.152)	.212 (.255)	1.115 (.012)*
นัก เรียน	Mean Difference (Sig.)				.384 (.035)*	1.316 (.000)*	.598 (.113)	.278 (.160)	1.182 (.008)*
บริษัท เอกชน	Mean Difference (Sig.)					.932 (.000)*	.214 (.526)	.106 (.314)	.798 (.054)
ราช การ	Mean Difference (Sig.)						.718 (.054)	1.038 (.000)*	.135 (.760)
ว่าง งาน	Mean Difference (Sig.)							.321 (.356)	.583 (.270)
ธุรกิจ ส่วนตัว									.904 (.032)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา พบว่ามีความ
แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย
และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานราชการ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงาน

บริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการหรือวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือเจ้าของกิจการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.34 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

อาชีพ		ค้า ขาย	เกษตร	นัก เรียน	บริษัท เอกชน	ราชการ	ว่าง งาน	ธุรกิจ	อื่นๆ
รับ จ้าง	Mean Difference (Sig.)	.136 (.112)	.281 (.097)	.243 (.182)	.138 (.066)	.750 (.000)*	.412 (.221)	.022 (.839)	1.012 (.014)*
ค้า ขาย	Mean Difference (Sig.)		.145 (.398)	.107 (.561)	.274 (.001)*	.886 (.000)*	.548 (.105)	.158 (.159)	1.148 (.005)*
เกษตร	Mean Difference (Sig.)			.038 (.872)	.419 (.012)*	1.031 (.000)*	.692 (.060)	.303 (.100)	1.292 (.003)*
นัก เรียน	Mean Difference (Sig.)				.381 (.034)*	.993 (.000)*	.655 (.080)	.265 (.176)	1.255 (.005)*
บริษัท เอกชน	Mean Difference (Sig.)					.612 (.000)*	.274 (.414)	.116 (.265)	.874 (.033)*
ราช การ	Mean Difference (Sig.)						.338 (.357)	.728 (.000)*	.262 (.548)
ว่าง งาน	Mean Difference (Sig.)							.390 (.257)	.600 (.252)
ธุรกิจ ส่วนตัว									.990 (.018)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่ามีความแตกต่างกัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/
วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงาน

บริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการหรือวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือเจ้าของกิจการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.35 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

อาชีพ		ค้า ขาย	เกษตร	นัก เรียน	บริษัท เอกชน	ราชการ	ว่าง งาน	ธุรกิจ	อื่นๆ
รับ จ้าง	Mean Difference (Sig.)	.083 (.379)	.308 (.100)	.273 (.176)	.071 (.392)	.641 (.001)*	.333 (.371)	.026 (.830)	.667 (.142)*
ค้า ขาย	Mean Difference (Sig.)		.224 (.238)	.189 (.354)	.154 (.085)	.724 (.000)*	.417 (.265)	.058 (.642)	.750 (.100)
เกษตร	Mean Difference (Sig.)			.035 (.893)	.379 (.041)*	.949 (.000)*	.641 (.116)	.282 (.166)	.974 (.044)*
นัก เรียน	Mean Difference (Sig.)				.344 (.085)	.914 (.000)*	.606 (.144)	.247 (.255)	.939 (.055)
บริษัท เอกชน	Mean Difference (Sig.)					.570 (.002)*	.262 (.479)	.097 (.402)	.596 (.189)
ราช การ	Mean Difference (Sig.)						.308 (.450)	.667 (.001)*	.026 (.958)
ว่าง งาน	Mean Difference (Sig.)							.359 (.346)	.333 (.565)
ธุรกิจ ส่วนตัว									.692 (.133)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่ามีความแตกต่างกัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/
วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/
วิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการหรือวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหมุดด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือเจ้าของกิจการ

ตารางที่ 4.36 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

อาชีพ		ค้า ขาย	เกษตร	นัก เรียน	บริษัท เอกชน	ราชการ	ว่าง งาน	ธุรกิจ	อื่นๆ
รับ จ้าง	Mean Difference (Sig.)	.210 (.017)*	.204 (.237)	.498 (.008)*	.171 (.026)*	.924 (.000)*	.411 (.232)	.052 (.637)	1.078 (.010)*
ค้า ขาย	Mean Difference (Sig.)		.005 (.975)	.288 (.127)	.381 (.000)*	1.134 (.000)*	.621 (.072)	.262 (.023)*	1.288 (.002)*
เกษตร	Mean Difference (Sig.)			.294 (.222)	.375 (.028)*	1.128 (.000)*	.615 (.102)	.256 (.172)	1.282 (.004)*
นัก เรียน	Mean Difference (Sig.)				.689 (.000)*	1.422 (.000)*	.909 (.018)*	.550 (.006)*	1.576 (.001)*
บริษัท เอกชน	Mean Difference (Sig.)					.753 (.000)*	.240 (.483)	.119 (.265)	.907 (.030)*
ราช การ	Mean Difference (Sig.)						.512 (.172)	.872 (.000)*	.154 (.730)
ว่าง งาน	Mean Difference (Sig.)							.359 (.307)	.667 (.213)
ธุรกิจ ส่วนตัว									1.026 (.016)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่ามีความแตกต่าง
กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย และ
แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงาน
บริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ว่างงาน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการได้รับบริการอย่างทั่วหน้า แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการหรือวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มี
อาชีพธุรกิจส่วนตัว หรือเจ้าของกิจการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความเห็น
ในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ที่	คุณภาพการบริการ สาธารณะของ เทศบาลตำบล หลักหก	ระดับรายได้ (บาท)					F (sig.)
		ไม่เกิน 10,000	10,000- 20,000	20,001- 30,000	30,001- 40,000	มากกว่า 40,000	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	การบริการอย่างเสมอภาค	3.51 .493	3.38 .650	3.43 .473	3.71 .534	3.64 .837	2.003 .093
2	การบริการที่ตรงต่อเวลา	3.45 .501	3.33 .684	3.37 .533	3.57 .604	3.55 .823	1.097 .358
3	การบริการอย่างพอเพียง	3.47 .477	3.32 .643	3.35 .504	3.68 .718	3.48 .967	2.133 .076
4	การบริการอย่างต่อเนื่อง	3.36 .618	3.28 .690	3.30 .545	3.61 .580	3.47 .984	1.235 .295
5	การบริการอย่างก้าวหน้า	3.49 .546	3.33 .678	3.34 .526	3.59 .547	3.33 1.111	1.362 .246

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05.

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ที่	คุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาล ตำบลหลักหก	จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ต่อ ปี			F (sig.)
		ไม่เกิน 3 ครั้ง	4 – 6 ครั้ง	มากกว่า 6 ครั้ง	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	การได้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.41 .592	3.43 .546	3.67 .562	2.768 (.064)
2	การได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา	3.36 .628	3.36 .565	3.58 .610	1.777 (.170)
3	การได้รับบริการอย่างพอเพียง	3.36 .601	3.34 .565	3.53 .646	1.099 (.334)
4	การได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.31 .636	3.27 .682	3.54 .675	2.047 (.131)
5	การได้รับบริการอย่างก้าวหน้า	3.36 .620	3.38 .671	3.51 .654	.823 (.440)

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปีที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริการกับคุณภาพการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับ ปัจจัยคุณภาพการ
บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหลักหก	ปัจจัยด้านการบริการ			
	กระบวนการ บริการ	ช่องทาง การบริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก
การให้บริการอย่างเสมอภาค	.810*	.824*	.849*	.916*
การให้บริการรวดเร็วตรงเวลา	.785*	.823*	.814*	.893*
การให้บริการอย่างเพียงพอ	.789*	.828*	.814*	.886*
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.765*	.816*	.746*	.818*
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.745*	.803*	.844*	.884*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับ ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุดกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($r = .916$) และรองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงเวลา ($r = .893$) และ ระดับความสัมพันธ์ที่น้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในระดับสูง ($r = .745$)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการจนส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับนั้น ซึ่งถือเป็นหน้าที่ในการปฏิบัติหรือให้บริการต่อประชาชน มุ่งสร้างประโยชน์ สร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นสำคัญ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ เพศหญิง มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และน้อยที่สุดคือไม่ระบุเพศ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 -40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

และ ระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือเทียบเท่า ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน หรือรับจ้างทั่วไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และ ส่วนใหญ่ใช้บริการไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และ น้อยที่สุดคือ เข้ารับบริการมากกว่า 6 ครั้งขึ้นไปต่อปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์รูปแบบการบริการของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

รูปแบบการบริการ ด้านกระบวนการบริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการสาธารณะด้านกระบวนการบริการของเทศบาลตำบลหลักหกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .602) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านในทุกขั้นตอนการบริการ ท่านได้รับการบริการที่ดี สอดคล้องกับความต้องการของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .627 รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของเทศบาลตำบลหลักหก มีความเหมาะสมกับกระบวนการให้บริการในแต่ละงานมีค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .651 และน้อยที่สุดคือด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก มีสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .664

รูปแบบการบริการ ด้านช่องทางการบริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการสาธารณะด้านช่องทางการรับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละงานมีช่องทางติดต่อ

ได้โดยตรง ไม่เสียเวลารอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .640 และรองลงมาคือด้านการให้บริการในทุกช่องทางของเทศบาลตำบลหลักหก สามารถให้บริการตามความต้องการของประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .655 และน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลมีช่องทางให้เลือกที่หลากหลาย ตามความต้องการ เช่นทางโทรศัพท์ ทางไลน์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .727

รูปแบบการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการสาธารณะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .587 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก มีการแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับกับปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .738 และรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ และมีความพร้อมในการบริการอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .645 และน้อยที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหลักหก แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถในการให้บริการตามงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง เป็นกัลยาณมิตร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617

รูปแบบการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .596 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านมีการจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้รับบริการในกลุ่มพิเศษต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ เด็ก ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .651 และรองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการจัดสถานที่ให้บริการในทุกส่วนของเทศบาลตำบลหลักหก มีความเหมาะสม โปร่ง โล่ง สบาย สอาด อากาศถ่ายเทสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619 และน้อยที่สุดคือด้านสถานที่ตั้งของเทศบาลตำบลหลักหก มีเส้นทางการเดินทางไปมาสะดวก เดินทางไปยังที่ตั้งได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .684

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .587 และรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .596 และน้อยที่สุดคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .586 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านเทศบาลตำบลหลักหก จัดลำดับการเข้ารับบริการด้วยความยุติธรรม อาทิ ใครมาก่อนรับบริการก่อน ใครมาถัดไปให้รอตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .663 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนภายใต้หลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติต่างๆ เหมือนกันทุกคน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .632 และน้อยที่สุดคือด้านเทศบาลตำบลหลักหกมีการให้บริการด้วยความยืดหยุ่นตามความเร่งด่วนเดือดร้อนของผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .673

คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ก็นั่นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลหลักหก สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือเวลาที่นัดหมาย ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .661 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการอย่างทันที ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน .661 และน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลหลักหก ท่านคิดว่ามีความรวดเร็ว และตรงตามเวลาที่กำหนดหรือเวลาที่นัดหรือที่แจ้งไว้เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .672

คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .599 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการจัดรูปแบบการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .628 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และมีคุณสมบัติเหมาะสมหน้าที่ได้รับผิดชอบในการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .632 และน้อยที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการกำหนดหน้าที่ ตารางการทำงานที่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทำให้ท่านได้รับการที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .660

คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .648 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คือด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้าน เทศบาลตำบลหลักหก มีการดำเนินงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อร่วมมือกันดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .639 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการติดตามผลการให้บริการอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .733 และน้อยที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการออกตรวจสอบ พบปะผู้รับบริการหรือประชาชนในพื้นที่เพื่อติดตามปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .729

คุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .630 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คือด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการของเทศบาลตำบลหลักหก มีความยืดหยุ่น และพร้อมปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .659 และรองลงมาคือด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการปรับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หรือมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การบริการได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างมีคุณค่ามากขึ้นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .653 และน้อยที่สุดคือ ด้านเทศบาลตำบลหลักหก มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนการให้บริการที่ทันสมัยอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .672

โดยสรุปแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการได้รับการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .586 และรองลงมาคือ ด้านการได้รับการที่ตรงเวลา รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .619 และน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .648

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้นด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมเพียงด้านเดียวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการต่อปีที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 7 รูปแบบการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการ กับ ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุดกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($r = .916$) และรองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงเวลา ($r = .893$) และ ระดับความสัมพันธ์ที่น้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในระดับสูง ($r = .745$)

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และ จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันในทุกด้าน กล่าวได้ว่า ประชาชนหรือบุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ถือเป็นปกติวิสัย อันเนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อการรับรู้และตีความตามการรับรู้ ตามความรู้สึก หรือตามทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป โดยผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะในทุกด้านต่างกัน เนื่องจาก เพศชาย เพศหญิง หรือผู้ไม่ระบุเพศ หรือ LGBTQ ที่สังคมทั้งในประเทศไทยหรือในสังคมโลกปัจจุบันให้การยอมรับมากขึ้น มี

การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองการบริการตามความต้องการ ย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ โสภิตา โกมินทร์ (2558) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน กล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีระดับอายุหรือวัยแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะโดยรวม และในแต่ละด้านทุกด้านแตกต่างกัน เนื่องจากเมื่อผู้มาใช้บริการที่มีความแตกต่างทางอายุ ที่กล่าวได้ว่า ส่งผลต่อทัศนคติ การรับรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อบริการที่ได้รับนั้น รู้สึกแตกต่างกัน ดังศึกษาของพรรณเพ็ญแข โนมอ่อน (2564) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทยงาม อำเภอไทยงาม จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ประชาชนในช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกไม่ต่างกันในด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง กล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน แต่ได้รับการบริการที่มีระดับการรับรู้ที่ไม่ได้รับบริการในรูปแบบที่มีการติดตามอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกัน จึงส่งผลทำให้ผลการศึกษาถึงระดับการรับบริการอย่างต่อเนื่องส่วนใหญ่จึงมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันคือไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน กล่าวได้ว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหลักหก ในเขตเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาวิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทมมัล แสงสว่าง (2564) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น และสอดคล้องกับของ วิทยา อิทธิญาโณ (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันในทุกด้าน กล่าวได้ว่า เนื่องจากประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะประกอบอาชีพไหน อาจมีการตีความรับรู้ถึงการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม ให้บริการอย่างเต็มที่ และรวดเร็ว จึงมีความคิดเห็นที่แตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิทยา อธิธัญญา (2561) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ทุกด้านต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน กล่าวได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งมีความหลากหลาย รวมถึงมีความแตกต่างในรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีโดยรวม ไม่แตกต่าง สอดคล้องกับการศึกษาของวิทยา อธิธัญญา (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งการเข้ารับบริการต่อปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน กล่าวได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการ ถึงแม้จะมีความถี่ในการเข้ารับบริการที่แตกต่าง แต่ทุกครั้งที่เข้ารับบริการ ต่างได้รับบริการในรูปแบบเดียวกัน ไม่มีความแตกต่างในการบริการที่ได้รับเกิดขึ้น จึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี พบว่าปัจจัยด้านการบริการในทุกด้านมีความสัมพันธ์ในระดับสูงถึงสูงมากกับคุณภาพการบริการสาธารณะในทุกด้าน โดยเฉพาะระดับความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการอย่างเสมอภาค กับ การบริการที่ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมีระดับความสัมพันธ์สูงสุด ($r = .916$) ซึ่งพบว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของสยาม ตั้งแก้ว และคณะ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในด้านการให้บริการของเทศบาลในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($X = 3.14$) โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($X = 3.26$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($X = 3.02$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกล่าวได้ว่า เมื่อประชาชนผู้รับบริการหากได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว และการบริการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติกับประชาชนผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคในการให้บริการ จึงทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก นอกจากนี้ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการให้บริการอย่างมีอาชีพ ให้บริการด้วยความยินดี มีความเต็มใจในการให้บริการ โดยใช้ความรู้ ความสามารถของตน แสดงออกถึงความตั้งใจ พยายามในการแก้ปัญหาหรือตอบสนองต่อความต้องการในการบริการได้อย่างถูกต้อง ตอบคำถามหรือตอบข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่างชัดเจน มีการแต่งกาย มีการแสดงออกถึงกิริยา การไหว้จากที่สุภาพในการสนทนาแล้ว ย่อมจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และยังทำให้เกิดความมั่นใจในบริการที่ได้รับอย่างถูกต้อง ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของหน่วยงานเทศบาลตำบลหลักหกเป็นสำคัญอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะสำคัญดังนี้

1) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้เพิ่มเติมศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบในงานบริการนั้น ได้รับความรู้ความเข้าใจในงานบริการนั้นอย่างต่อเนื่อง ให้ได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆ มาประกอบการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว ได้มากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และมีการติดตามประเมินผลการบริการนั้นอย่างต่อเนื่องอย่างกัลยาณมิตร จะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

2) ส่งเสริมให้บุคลากรของเทศบาลตำบลหลักหกได้ออกปฏิบัติการเชิงรุกออกหน่วยให้บริการประชาชนตามหมู่บ้าน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับประชาชน

ผู้รับบริการ หรืออาจรวมถึง การเข้าร่วมในงานกุศลต่างๆ อาทิ งานบวช งานแต่งงาน ในหมู่บ้าน เพิ่มขึ้น

3) สนับสนุนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น อาทิ การทำข้อมูล หรือทะเบียนต่างๆ ของผู้รับบริการให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น เป็นต้น

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนเชิงรุกของเทศบาลตำบลหลักหก แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก รวมถึง สภาพปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการจัดคุณภาพการบริการสาธารณะ เพื่อให้ได้สารสนเทศมาใช้กำหนดเป็นแนวทางการวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กาญจนา คงวารี. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร
(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ (Unpublished Master's thesis). เชียงใหม่,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว. (2565). ความพึงพอใจ
ของ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว
จังหวัดสระแก้ว. สืบค้นจาก <https://www.tbsakaeo.go.th/fileupload/329934.pdf>
- คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัด
ปราจีนบุรี ปีงบประมาณ 2560. ปราจีนบุรี : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส.
- จุฑามาศ นันทะเนตร และคณะ. (2560). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 8(4), 164.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม
นักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา (Unpublished Master's thesis). ปทุมธานี,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เชิดศักดิ์ คำมี และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสะอาด อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (Unpublished Master's thesis). ปทุมธานี
, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ณรงค์ กุลนิเทศ และสุดาวรรณ สมใจ. (2558). ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูงและการออกแบบวิจัย.
กรุงเทพฯ: มาสเตอร์พริ้นท์ สามเสน.
- ณรงค์ศักดิ์ เนียมสอน ณัฏพร นามเมือง และยิ่งชีพ อัมมานนท์. (2561). เปิดเบื้องหลังยุทธศาสตร์
ชาติ 20 ปีของ คสช. กรุงเทพฯ : โครงการอินเทอร์เน็ตเพื่อกฎหมายประชาชน (ไอลอว์).
- ณัฐภาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล กัลยาภัทร์ อภิโชติเดชาสกุล ชยุต อินทร์พรหม และสุปราณี ชอบแต่ง.
(2560). ระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกำแพง ปี 2560. การ
ประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระดับชาติ ครั้งที่ 1 “มนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ : พลัปัญญเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา วันที่ 20 –

บรรณานุกรม (ต่อ)

- 21 สิงหาคม 2561. ณ หอประชุมเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. หน้า 575 - 588.
- ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม. (2559). *คุณภาพบริการของเทศบาลตำบลหลักหก ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, ปทุมธานี.
- เทศบาลตำบลหลักหก. (2565). สถิติจำนวนประชากรเทศบาลตำบลหลักหก ประจำปี พศ. 2566. ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.lakhok-sdm.go.th/condition.php>
- นันทวัฒน์บรรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: วิญญชน.
- เบญจมาศ สุทธิรักษ์ สุพัฒพงศ์ เข้มอ้อม และ อัสวีศรี ลาปือ. (2566). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอกะปง จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี
- ปรวีร์ คีรี. (2561). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรม ราคา ประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร*(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี
- ปิยะนุช ดันเจริญ และ สุรศักดิ์ โตประสี. (2560). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี*(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- พรรณเพ็ญแข โคมอ่อน. (2564). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทยงาม อำเภไทยงาม จังหวัดกำแพงเพชร*. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(3), 566-580.
- พระมหานิวัฒน์ อภิชาโน (ช่วยพันธ์). (2564). *การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักหก ตำบลดอนคำ อำเภ่อูทอง จังหวัดสุพรรณบุรี*. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(1), 17-31.
- พิชญภา สุธาพร และ นารีนี แสงสุข. (2560). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลหลักหก ในจังหวัดสงขลา*. สืบค้นจาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-6_1630160153.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมพ์พัชชา หยิมการุณ และ อรุณ ไชยนิคย์. (2567). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา. *วารสารมจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 13(6), 398-410..
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี. สืบค้นจาก <https://www.saraburipao.go.th/home/wp-content/uploads/2020/06/srbpao-satis-report.pdf>
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2552). *ออกแบบเครื่องมือวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(1).
- วิทยา อธิธิญาโน สม กลยาโน และ โกนิญฐ์ ศรีทอง. (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปอใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรี*, 4(2), 98-110.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทมมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาดำบลบ้านโคก อำเภอนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15-28.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัน. (2553). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)* กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2551) *ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550*. สืบค้นจาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/35389/1>
- สยาม ตั้งแก้ว และคณะ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น*. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ปทุมธานี.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 – 2580)*. ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2562, จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและ ประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2551). *คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี*. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- เสาวลักษณ์ ดิมนั้น. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. สืบค้นจาก
http://thesis.rru.ac.th/files/pdf/663_2018_09_20_135637.pdf
- โสภิตา โกมินทร์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง*
(Unpublished Master's thesis). ชลบุรี, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรถสิทธิ์ พานแก้ว. (มปป.). *ยุทธศาสตร์ชาติ*. สืบค้นจาก
<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%A8%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4>
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). New jersey: Prentice-Hall. Kolter, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall
- Cooper, A.M. (1985). *How to supervise people*. New York : McGraw – Hill. Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban Managemena
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) *Personal and industrial psychology*. New York : McGraw – Hill.
- Gilbert, D, & Birkead, N. *Dictionary of education*. Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนัก นโยบายนและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9)
- Gronroos, C.S. (1990). Experience and brain development. *Child Development*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: New York: Harper & Row.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ

นภาพ เชนเือก

วัน เดือน ปีเกิด

19 พฤศจิกายน 2519

สถานที่เกิด

จังหวัดปทุมธานี ประเทศไทย

ประวัติการศึกษา

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต, 2558

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2567

ที่อยู่ปัจจุบัน

9 / 1 หมู่ 3 ตำบลบ้านฉาง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

12000

สถานที่ทำงาน

สำนักงานอาคารและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยรังสิต

ตำแหน่งปัจจุบัน

หัวหน้าแผนกซ่อมบำรุง สำนักงานอาคารและ
สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยรังสิต