



คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

โดย

ชลธิชา คงใหญ่

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2567



**PUBLIC SERVICE QUALITY OF ANG THONG PROVINCIAL
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION**

**BY
CHONTICHA KONGYAI**

**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 คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

**PUBLIC SERVICE QUALITY OF ANG THONG PROVINCIAL ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION**

โดย ชลธิชา คงใหญ่

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2567

.....

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.จีระ ประทีป

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

6610167 : ชลธิชา คงใหญ่
 ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
 อ่างทอง
 หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.จีระ ประทีป

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตจังหวัดอ่างทอง จำนวน 150 คน คำนวณโดยใช้หลักการของ G*Power แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้ (ค่าเฉลี่ย=4.30) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=4.20) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมากที่สุด ($r = .954^*$) และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ($r = .872^*$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในเชิงรุกนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้มากยิ่งขึ้น

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 95 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการสาธารณะ, ลักษณะการบริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

6610167 : Chonticha Kongyai
 Independent Study Title : Public Service Quality of Ang Thong Provincial Administrative
 Organization
 Program : Master of Public Administration
 Independent Study Advisor : Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D.

Abstract

This research aimed to study the level of public service quality of Ang Thong Provincial Administrative Organization and study the the relationship between service characteristics factors and public service quality of Ang Thong Provincial Administrative Organization. A quantitative research methodology was employed, data collected via questionnaires from 150 sample of people who lived in Ang Thong Province, using the G*Power method. The data were analyzed by descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics including analysis of variance and correlation analysis.

The results revealed that the overall quality of public services of Ang Thong Provincial Administrative Organization was rated from high to highest level. The dimensions considered, the highest mean score was found in the tangibles factor (mean = 4.30), while the lowest was in the empathy factor (mean = 4.20). Comparative analysis showed that public service quality varied significantly according to gender, age, educational level and occupation. Result of correlation analysis indicated that the continuity of service factor had the strongest relationship with public service quality ($r = .954^*$), while the promptness and timeliness factor had the weakest relationship ($r = .872^*$), both at the 0.05 significance level. Therefore, executive or relevant authorities should explore proactive service development strategies and apply them to enhance the quality of public services, thereby increasing public confidence in the services provided by the Ang Thong Provincial Administrative Organization.

(Total 95 pages)

Keywords : Public Service Quality, Service Characteristics, Ang Thong Provincial Administrative Organization

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม วิถีชีวิตของประชาชนมีการปรับตัวตามกระแสความเจริญก้าวหน้า เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง ความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐก็ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ ประชาชนในยุคปัจจุบันไม่เพียงแต่ต้องการการให้บริการที่ตรงตามภารกิจพื้นฐาน หากแต่ยังมุ่งหวังถึงคุณภาพของบริการ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย และการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของภาครัฐ มากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดความท้าทายที่สำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล กล่าวคือ รัฐบาลเป็นผู้กำหนดแนวนโยบาย โดยแนวนโยบายที่ทางรัฐบาลได้กำหนดขึ้น ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการนำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และบูรณาการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของแต่ละพื้นที่ ซึ่งประเด็นในเรื่องของการบริการสาธารณะจะสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งจากการให้บริการต่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านมา พบว่ามีประเด็นข้อสังเกตที่เป็นปัญหาในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการมีความซับซ้อนหรือไม่ชัดเจน ความล่าช้าในการให้บริการและการแจ้งผลการดำเนินงาน ปัญหาในการสื่อสารกับประชาชน รวมถึงในเรื่องมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องเร่งแก้ไขเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบพื้นที่ทั้งจังหวัดอ่างทอง มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับจังหวัดและแก้ไขปัญหา

ความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนด อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีหน้าที่จัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักว่าประชาชนต้องได้รับบริการที่มีคุณภาพ ไม่ต่ำกว่ามาตรฐาน เดิม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ ดำเนินการ และตรวจสอบ เพื่อให้การบริหารและการบริการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมเป็นหลักประกันว่า ประชาชนทั่วประเทศจะได้รับบริการในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนที่มีความหลากหลาย แตกต่างกันไป อาจมีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน ซึ่งสามารถวัดได้จากความ พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ทั้งนี้ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีเพียงการ ประเมินผลการดำเนินงานรายโครงการเท่านั้น มิใช่ในภาพรวม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ทำการศึกษาในเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้มีคุณภาพและสามารถให้บริการ สาธารณะที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยด้านลักษณะการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

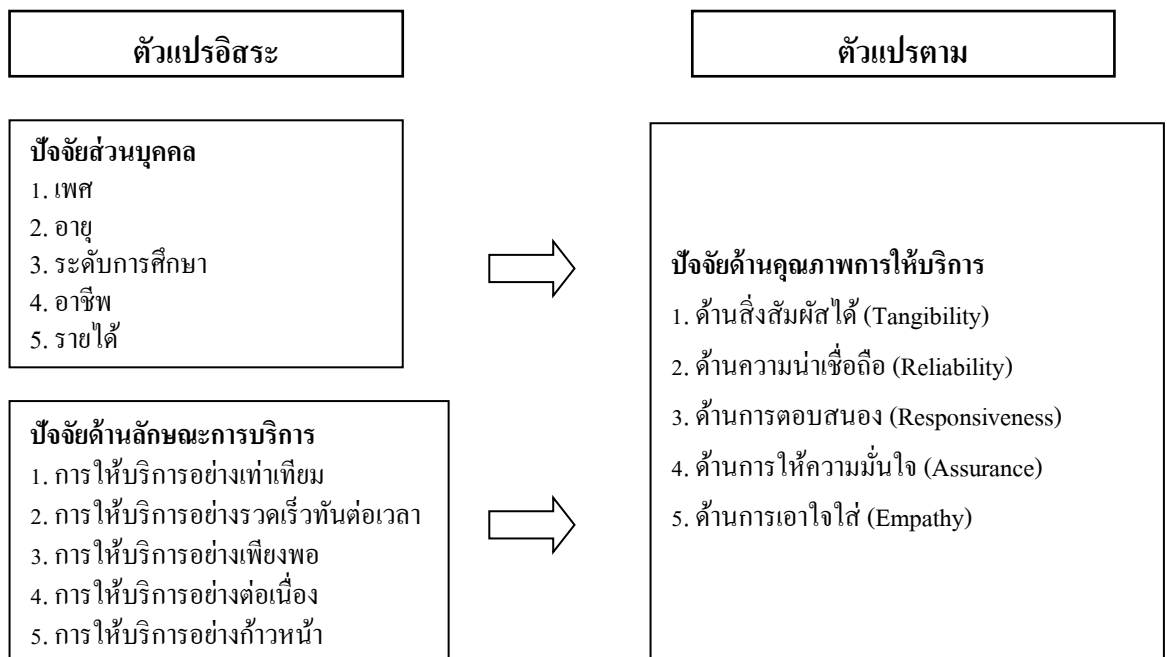
จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยกำหนดกรอบ แนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables)

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
- ปัจจัยด้านลักษณะการบริการ ตามแนวคิดของ Millett (1954) ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และ 5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service)

ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994, pp. 111-124) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance)
3. ด้านสิ่งสัมผัสได้ (tangibility)
4. ด้านการเอาใจใส่ (empathy)
5. ด้านการตอบสนอง (responsiveness)



1.5 นิยามศัพท์

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทองที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยพิจารณาจากความเหมาะสม ความสะดวก ความเชื่อถือได้ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably service) หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเป็นไปตามลำดับและปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และทันเวลา

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง ผู้รับบริการได้รับบริการและการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ด้านสัมผัสได้ (tangibility) หมายถึง การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ดี รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการกับประชาชน

ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีความถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นๆ

ด้านการตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ เห็นผู้รับบริการเข้ามาติดต่อแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
อ่างทองมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้บริการและสร้างความ
มั่นใจให้กับผู้รับบริการได้

ด้านการเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองสามารถ
อธิบายหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างชัดเจน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งเนื้อหาในบทที่ 2 จะนำเสนอเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันเป็นที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบไปด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุณภาพการบริการสาธารณะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมหรือภารกิจที่หน่วยงานของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวก ยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างความเป็นธรรมในสังคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยไม่มุ่งหวังผลกำไร ตัวอย่างของการบริการสาธารณะ เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การขนส่งสาธารณะ การจัดการสิ่งแวดล้อม และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ทั้งนี้ การให้บริการสาธารณะที่ดีควรมีลักษณะครอบคลุมถึงความเพียงพอ ความรวดเร็ว ความต่อเนื่อง ความโปร่งใส และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพ

พลฤทธิ จิระเสวี (2550) กล่าวว่า ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยเน้นว่าบริการที่มีคุณภาพต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการ ทั้งในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และความสม่ำเสมอในการให้บริการ รวมถึงทั้งในด้านเวลาและด้านสถานที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจและไว้วางใจในบริการขององค์กร

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการว่า เป็นความสามารถของ หน่วยงานในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเอาใจใส่ ความพร้อมของทรัพยากร และบรรยากาศของสถานที่ ให้บริการ ซึ่งล้วนมีผลต่อการรับรู้และความรู้สึกของผู้รับบริการต่อคุณภาพที่ได้รับ

นายิกา เดิชนุทศ (2550) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความ คาดหวัง ต่อการให้บริการลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจจะเป็นการได้รับบริการตามที่สิ่ง คาดหวังไว้หรือสูงกว่า ต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

2.1.2 ความหมายการบริการสาธารณะ

Kotler (2000) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ไม่สามารถจับ ต้องได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของ ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างถาวร

Weber (1996) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่า เป็นบทบาทขององค์กร ภาครัฐในฐานะ “ผู้ให้บริการ” ที่มีหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมี ประสิทธิภาพและเป็นธรรม กล่าวคือ ระบบราชการที่ดีต้องสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ ประชาชนว่า บริการที่ได้รับจะมีมาตรฐานเท่าเทียม โปร่งใส และปราศจากอคติส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน

Lovelock & Wright (1999) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับ ประโยชน์การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัส จับต้อง หรือครอบครองได้ อีกทั้งยังไม่ก่อให้เกิดการโอนกรรมสิทธิ์ใด ๆ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ แม้กระบวนการให้บริการบางประเภทจะมีสิ่งของหรือวัตถุจับต้องได้เข้ามาเกี่ยวข้อง แต่แก่นแท้ของ บริการยังคงอยู่ที่ “กิจกรรม” และ “ประสบการณ์” ที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งทำให้กระบวนการ ให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่ต้องอาศัย “ความเข้าใจ” ในพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างลึกซึ้ง

นัตยาพร เสมอใจ (2550) กล่าวว่า หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยที่การบริการไม่ได้มีลักษณะของ “สินค้า” ที่สามารถจับต้องหรือถือครองได้ แต่เป็นประสบการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากผู้ให้บริการได้โดยตรง

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อเติมเต็มความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยที่บริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และมักจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยการส่งมอบการบริการนั้นๆ ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

2.1.3 คุณภาพการให้บริการสาธารณะ

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ เป็นระดับของความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับจากกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยประเมินจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expected Service) กับประสบการณ์หรือการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจากการใช้บริการ (Perceived Service) หากบริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส รวดเร็ว เป็นธรรม และสะดวกต่อการเข้าถึง ก็จะถือว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพ และจากการศึกษาความหมายของคำว่าคุณภาพการบริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

สัญญา เคนาภูมิ (2562) ได้เสนอว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธี คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยหลายองค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เทียบตรง น่าเชื่อถือ ความมั่นคงความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

การจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

Gronroos (1982: 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเน้นที่การประเมินความสามารถของบริการในการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า โดยคุณภาพการบริการประกอบด้วย 2 มิติหลัก คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการใช้บริการ โดยสามารถวัดได้จากการประเมิน ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการรวมถึงวิธีการที่ผู้ให้บริการจัดการและดูแลลูกค้า ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้า

Lewis & Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้า กับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากบริการจริง ซึ่งสามารถชี้วัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ หากประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประเมินบริการนั้นว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ถ้าประสบการณ์ที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและการรับรู้บริการที่มีคุณภาพต่ำ

Buzzell & Gale (1987) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจและความสำคัญอย่างมาก ดังที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ โดยมีงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบจากความคาดหวังของพวกเขา พบว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อน และขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริโภค หรือที่เราเรียกกันโดยทั่วไปว่า “ลูกค้า”

Parasuraman Zeithaml & Berry (1990) ได้เสนอว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวมเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการที่พวกเขาได้รับจริงหรือกล่าวได้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่า หรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ การประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ จากแนวคิดดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่ง ก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อ

การบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

Schmenner (1995) อธิบายว่า คุณภาพของการให้บริการเกิดจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่มีต่อบริการนั้น กล่าวคือ หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะส่งผลให้มองว่าการให้บริการนั้นไม่มีคุณภาพหรือมีคุณภาพในระดับต่ำ ในทางกลับกัน หากการรับรู้จากประสบการณ์จริงสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะประเมินว่าการให้บริการมีคุณภาพในเชิงบวก โดยในขณะที่ Lovelock (1995) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการในลักษณะที่กว้างขึ้น โดยมองว่าเป็นแนวคิดเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ลูกค้ามีศักยภาพในการเลือกซื้อหรือบริโภค ซึ่งลูกค้าอาจมีการประเมินก่อนตัดสินใจเลือกบริโภคสินค้าและบริการเหล่านั้น

Crosby (1988) อธิบายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ "Service Quality" เป็นแนวคิดที่ยึดหลักการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยผู้ให้บริการควรมีความสามารถในการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการถือเป็นทั้งโน้ตทัศน์และกระบวนการเชิงปฏิบัติในการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ โดยเป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service) หากผู้ให้บริการสามารถดำเนินการให้บริการได้ตรงตาม หรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็จะส่งผลให้บริการนั้นถูกประเมินว่ามีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงจากผู้รับบริการ

Zinclidin (1996) กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น และมีความต้องการที่จะใช้บริการดังกล่าว รวมไปถึงกระบวนการที่ผู้รับบริการได้ทำการประเมินและตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้นในที่สุด

Wisher & Corney (2001) ได้กล่าวว่า แนวทางสำคัญในการศึกษาคุณภาพการให้บริการคือการวิเคราะห์ที่รู้จักกันในชื่อว่า SERVQUAL โดยทั้งสองนักวิชาการได้เสนอว่าคุณภาพของการให้บริการเป็นกระบวนการในการตัดสินใจตัดสินความเป็นเลิศของบริการ (superiority of the service)

2.1.4 เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ได้รับความนิยมและใช้งานอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยแนวคิดพื้นฐานของ SERVQUAL คือการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้า ก่อนใช้บริการ กับ การรับรู้ของลูกค้า หลังจากได้รับบริการ (Gronroos, 1982; Lewis & Booms, 1983 และ Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ทั้งนี้ ผู้พัฒนาได้ออกแบบโมเดล SERVQUAL โดยเริ่มจาก 10 ด้าน และสรุปรวมเหลือ 5 ด้าน ที่สะท้อนคุณภาพการบริการ ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) คือ สิ่งที่สามารถสัมผัสหรือมองเห็นได้จากการให้บริการ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ บุคลากร สัญลักษณ์ทางการสื่อสาร เอกสาร ป้ายสำนักงาน อาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน และภาพลักษณ์โดยรวม รวมถึงการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบภายนอกที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการที่ถูกต้องตรงตามที่ได้ให้คำมั่นไว้กับผู้รับบริการทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ โดยความถูกต้อง ความต่อเนื่อง และความเชื่อถือได้ในทุกขั้นตอนของการบริการ ล้วนมีผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ผู้ที่ให้บริการนั้น มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้า โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกสบายจากการมาใช้บริการ

4) การให้ความมั่นใจหรือความไว้วางใจ (Assurance) คือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการได้ผ่านท่าที การแสดงออก และมารยาทในการให้บริการ

5) การเอาใจใส่หรือ เข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้บริการด้วยความเข้าอกเข้าใจ ความใส่ใจต่อความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องสามารถแสดงความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม

2.2 ลักษณะของการบริการ

Millet (1954) ได้อธิบายว่า การพิจารณาว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีความน่าพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากองค์ประกอบสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) หมายถึง การให้บริการโดยรัฐบาลบนพื้นฐานของความเสมอภาค ซึ่งยึดถือว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกในด้านกฎหมาย เพศ อายุ หรือปัจจัยอื่นใด เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความเป็นมิตร ให้ความสะดวกอย่างเป็นธรรม และใช้ถ้อยคำที่สุภาพกับผู้รับบริการทุกคน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการควรสอดคล้องกับความจำเป็นและเร่งด่วนของประชาชน โดยต้องดำเนินการให้ตรงต่อเวลา มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การแสดงป้ายขั้นตอนการให้บริการ และจัดระบบให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเวลาการเข้ารับบริการได้อย่างเหมาะสม

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง บริการสาธารณะควรมีทรัพยากรเพียงพอ ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอคอยหรือที่จอดรถ Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาอาจไม่มีความหมายหากจำนวนบริการไม่เพียงพอหรือสถานที่ตั้งของหน่วยบริการก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะควรดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ไม่ควรให้บริการตามความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ให้บริการ การบริการควรดำเนินไปจนแล้วเสร็จ พร้อมทั้งมีการติดตามผลและเตรียมความพร้อมให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องผ่านการอบรมและสร้างความเข้าใจในการให้บริการ

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การพัฒนาและยกระดับการให้บริการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ทันสมัย เช่น การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ก้าวหน้า เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็น และส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Kotler (2000) ได้จำแนกลักษณะของการบริการออกเป็น 4 ประเภทหลัก ดังนี้

1) ลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และมีลักษณะของการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง โดยมักเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการโดยบุคคล เช่น แพทย์ นักบริหาร หรือ พนักงานขาย ซึ่งหน้าที่หรือบทบาทของบุคคลเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดลักษณะของกิจกรรมที่ให้บริการ การบริการยังหมายถึงการเคลื่อนย้ายของบุคคลหรือสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง และเมื่อการให้บริการสิ้นสุดลง การเคลื่อนไหวดังกล่าวก็จะยุติลง โดยในระหว่างกระบวนการให้บริการสามารถตรวจสอบผลลัพธ์หรือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการได้

2) ลักษณะที่ไม่คงทน การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เมื่อการบริการเกิดขึ้นแล้วจะหายไปทันที แม้ว่าบริการบางประเภทจะมีการกำหนดช่วงเวลาสำหรับการให้บริการไม่ว่าจะสั้นหรือยาว แต่โดยทั่วไปแล้ว เมื่อมีการส่งมอบบริการ ก็จะถูกบริโภคหรือใช้งานในทันที

3) มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เนื่องจากการบริการไม่สามารถดำรงอยู่ได้โดยลำพัง จึงต้องมีการติดต่อหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับประเภทของบริการนั้น หากไม่มีผู้รับบริการ ก็ไม่สามารถถือได้ว่าเป็นการให้บริการ

4) มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้ยากต่อการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน ไม่สามารถระบุจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการให้บริการได้อย่างแน่นอน เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดของการให้บริการ อาจพบว่าบริการดังกล่าวเสร็จสมบูรณ์เพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีพัฒนาการมาจาก "สภาจังหวัด" ซึ่งเริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยในขณะนั้น สภาจังหวัดมีลักษณะเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการจังหวัด ยังมิได้มีสถานะเป็นนิติบุคคลหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นแต่อย่างใด ทั้งนี้ยังถือเป็นส่วนหนึ่งของราชการส่วนภูมิภาคอยู่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการออกพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 เพื่อแยกบทบัญญัติเกี่ยวกับสภาจังหวัดออกมาโดยเฉพาะ แม้จะมีการตรากฎหมายขึ้นใหม่ แต่บทบาทและสถานะของสภาจังหวัดก็ยังคงเดิม คือ ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเช่นเดิม จนถึงปี พ.ศ. 2495 ที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าการปกครอง มีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการ และ

เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารราชการของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ในระดับจังหวัดแทน คณะกรรมการจังหวัด

ต่อมาได้มีแนวคิดในการปรับบทบาทของสภาจังหวัดให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเอง จึงได้จัดตั้ง “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” หรือ อบจ. ขึ้น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในยุครัฐบาลของจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีสถานะเป็นนิติบุคคล แยกออกจากจังหวัดที่เป็นราชการส่วนภูมิภาค และใช้โครงสร้างและ องค์ประกอบดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. 2540

2.3.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของ ประเทศไทยมีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการ สาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วน ตำบลรวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ตาม พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมาย อบจ. ฉบับล่าสุดที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โครงสร้างและองค์ประกอบของ อบจ. ประกอบด้วย

- 1) สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ)
- 2) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร)

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดหนึ่งให้มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด อันประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด สำหรับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัด ตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

จำนวนราษฎร (คน)	จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (คน)
ไม่เกิน 500,000	24
> 500,000 - 1,000,000	30
> 1,000,000 - 1,500,000	36
> 1,500,000 - 2,000,000	42
> 2,000,000	48

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี และให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และเป็นรองประธานสภา 2 คน

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

- 1) ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีนับถึงวันเลือกตั้ง
- 2) ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น
- 3) ต้องไม่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตจังหวัดโดยตรง โดยจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
- 2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
- 3) ไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

2.4.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

วิสัยทัศน์

“ท้องถิ่นน่าอยู่ น่าเที่ยว ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีใส แหล่งอาหารปลอดภัย ภายใต้ การบริหารจัดการที่ดี”

พันธกิจ

- 1) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ คุณภาพชีวิตให้ได้อย่างทั่วถึง
- 2) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านการศึกษาให้ได้อย่างทั่วถึง
- 3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน
- 4) พัฒนา เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมอาชีพ การทำการเกษตรกรรม เพื่อสร้างรายได้ให้ประชาชน
- 5) ส่งเสริม สนับสนุนอาหารปลอดภัย เกษตรปลอดภัย
- 6) ส่งเสริม สนับสนุน ทำนุบำรุงศาสนา พื้นฟูขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม โบราณสถาน จารึกประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 7) พัฒนาเมืองน่าอยู่ และการท่องเที่ยว
- 8) รมรงค์ ส่งเสริม สนับสนุน สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นสังคมที่ดีสมเป็นเมืองน่าอยู่
- 9) ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
- 10) ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์กลุ่ม จังหวัด และยุทธศาสตร์จังหวัดอ่างทอง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง, 2567)

2.4.2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นและหน่วยงานต่างๆ ในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ เป็นองค์กรแห่งการบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้องและทั่วถึง อีกทั้งการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ได้บัญญัติเรื่องการปกครองท้องถิ่น ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนเป็นสำคัญ

พื้นที่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารจังหวัดอ่างทอง จะเป็นลักษณะที่ราบลุ่ม ภาคกลาง พิกัดภูมิศาสตร์เส้นรุ้งที่ 14 องศา 35 ลิปดา 12 พิลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 100 องศา 27 ลิปดา ห่างจากกรุงเทพมหานครมาตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 (บางปะอิน-พยุหะคีรี) ระยะทาง ประมาณ 105 กิโลเมตร และเส้นทางเรือตามแม่น้ำเจ้าพระยาถึงตลาด ท่าเดียน ระยะทางประมาณ 120 กิโลเมตร มีรูปร่างลักษณะคล้ายรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส มีส่วนกว้างตามแนวทิศตะวันออกถึงทิศ ตะวันตก และส่วนยาวตามแนวทิศเหนือถึงทิศใต้ใกล้เคียงกัน คือ ประมาณ 40 กิโลเมตร มีพื้นที่ ทั้งหมด 968.372 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 605,232.5 ไร่

2.3.3 หน่วยการปกครอง

การปกครองส่วนภูมิภาคของจังหวัดอ่างทองแบ่งออกเป็น 7 อำเภอ 3 ตำบล 513 หมู่บ้าน โดยอำเภอทั้ง 7 อำเภอ ได้แก่

- 1) อำเภอเมืองอ่างทอง
- 2) อำเภอโพธิ์ทอง
- 3) อำเภอวิเศษชัยชาญ
- 4) อำเภอป่าโมก
- 5) อำเภอไชโย
- 6) อำเภอแสวงหา
- 7) อำเภอสามโก้

โดยจังหวัดอ่างทองมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง, เทศบาลเมือง 1 แห่ง คือ เทศบาลเมืองอ่างทอง, เทศบาลตำบล 20 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 43 แห่ง โดยรายชื่อเทศบาล ทั้งหมดในจังหวัดอ่างทองแบ่งตามอำเภอมีดังนี้

- 1) อำเภอเมืองอ่างทอง ได้แก่ เทศบาลเมืองอ่างทอง, เทศบาลตำบลศาลาแดง, เทศบาลตำบลโพสะ
- 2) อำเภอโพธิ์ทอง ได้แก่ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง, เทศบาลตำบลรามะตัก, เทศบาลตำบลโคกพุทรา, เทศบาลตำบลทางพระ, เทศบาลตำบลม่วงคัน
- 3) อำเภอวิเศษชัยชาญ ได้แก่ เทศบาลตำบลบางจัก, เทศบาลตำบลวิเศษไชยชาญ, เทศบาลตำบลห้วยคันแหล่น, เทศบาลตำบลท่าช้าง, เทศบาลตำบลไผ่ดำ, เทศบาลตำบลสาวร้องไห้, เทศบาลตำบลม่วงเตี้ย
- 4) อำเภอป่าโมก ได้แก่ เทศบาลตำบลป่าโมก

- 5) อำเภอไชโย ได้แก่ เทศบาลตำบลเกษไชโย, เทศบาลตำบลไชโย
- 6) อำเภอแสวงหา ได้แก่ เทศบาลตำบลแสวงหา, เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
- 7) อำเภอสามโก้ ได้แก่ เทศบาลตำบลสามโก้



ภาพที่ 2-1 แผนที่แสดงเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารจังหวัดอ่างทอง
ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง (พ.ศ.2566 – 2570)

2.3.4 จำนวนประชากร

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทองมีครัวเรือนทั้งสิ้น จำนวน 69,853 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 270,726 คน โดยสามารถแบ่งกลุ่มประชากรตามช่วงอายุ ได้ดังนี้

- เด็ก 0 – 14 ปี จำนวน 37,011 คน (ร้อยละ 13.6)
- วัยแรงงาน 15 – 59 ปี จำนวน 169,511 คน (ร้อยละ 62.2)
- วัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66,075 คน (ร้อยละ 24.2)

2.3.5 สถานการณ์ด้านสุขภาพ

จังหวัดอ่างทองมีหน่วยบริการด้านสาธารณสุขภาครัฐและภาคเอกชนทั้งหมด จำนวน 91 แห่ง แบ่งเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 76 แห่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) จำนวน 7 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) จำนวน 6 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป (รพท.) จำนวน 1 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 1 แห่ง ครอบคลุมทุกพื้นที่ของจังหวัดอ่างทอง สถานการณ์ด้านสุขภาพโดยภาพรวม

- มี อสม. จำนวน 7,149 คน มีสัดส่วนเท่ากับ 38 คน ต่อประชากรทั้งจังหวัด

- ผู้ป่วยเป็นโรคซึมเศร้า จำนวน 8,328 คน มีอัตราผู้ป่วยรายใหม่ 211 คนต่อ

ประชากร 100,000 คน และมีอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.22 ซึ่งต่ำกว่าค่าเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข

2.3.6 สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ รายได้ และการทำงาน

จังหวัดอ่างทองมีผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดอ่างทอง ปี 2564 เท่ากับ 124,180 บาท/ปี/คน (ลดลงจากปี 2563 จำนวน 1,254) ซึ่งมีการหดตัว ร้อยละ - 1.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน เท่ากับ 24,510 บาทและมีหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน เท่ากับ 142,114 บาท ส่วนใหญ่เป็นหนี้สินเพื่อการใช้จ่ายในครัวเรือนมากที่สุดรองลงมาหนี้สินเพื่อใช้ทำการเกษตร และหนี้สินเพื่อใช้ซื้อ/เช่าซื้อบ้านและที่ดิน ตามลำดับ โดยสัมประสิทธิ์ความไม่เสมอภาค ของรายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค ปี 2565 ร้อยละ 0.287 ซึ่งต่ำกว่าปี 2562 – 2564 และพบครัวเรือนในจังหวัดอ่างทองมีการออม ร้อยละ 97.2 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.0)

ผู้ใช้แรงงานในจังหวัดอ่างทอง ปี 2566 มีจำนวน 127,374 คน โดยเป็นเพศชายมากถึง 69,443 คน และเพศหญิง 57,930 คน และมีผู้ใช้แรงงานในระบบ จำนวน 60,645 คน มากกว่าแรงงานนอกระบบจำนวน 5,645 คน จากจำนวนประชากรผู้ใช้แรงงาน ยังมีผู้ไม่อยู่ในแรงงาน จำนวน 80,919 คน โดยมีอัตราว่างงาน ลดลงเหลือ 1.30)

2.3.7 สถานการณ์ด้านการศึกษา

จังหวัดอ่างทองมีสถานศึกษา จำนวน 279 แห่ง โดยสถานศึกษาในระบบจำนวน 272 แห่ง โดยเป็นสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 151 แห่ง สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) จำนวน 7 แห่ง สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) จำนวน 3 แห่ง และสถานศึกษา

สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจำนวน 111 แห่ง ส่วนสถานศึกษานอกระบบ จำนวน 7 แห่ง คือ สถานศึกษาสังกัดกรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) จำนวน 7 แห่ง มีเด็กที่เข้าถึงระบบการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2566 จำนวน 40248 คน โดยมีเด็กเสี่ยงตกหล่นจากระบบการศึกษา คือ มีเด็กยากจน จำนวน 2,597 คน และมีเด็กยากจนพิเศษ จำนวน 3,536 คน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เศกสรร อัมมุล และวิเชียร วิทย์อุดม (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร การวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตเทศบาลนครสมุทรสาคร จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกมิติ ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ, ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนอง, ความมั่นใจ และความเข้าใจ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.767, p < 0.05$) ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดกิจกรรมเสริมสร้างความตระหนักในการบริการและความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

พีรชาติ ทองธีรภาพ และเฉลิมพร เย็นเยือก (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman เป็นกรอบการวิจัย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตตำบลเหนือเมือง จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Yamane เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอย ผลการวิจัยพบว่า การบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการบริการ ช่องทางการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

เช่นกัน โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยเสนอแนะว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและประชาชน อันนำไปสู่ความร่วมมือที่เข้มแข็งในอนาคต

ปิยนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประศรี (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวกับคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนจำนวน 396 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุทิน นพเกตุ (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงาน รองลงมาคือด้านความสะดวกของสถานที่ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า เพศ การศึกษา และรายได้ไม่มีผลต่อความแตกต่างในความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ขณะที่อายุและอาชีพมีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

แพรวพัฒนรา สุพรรณนอก และอภิชาติ พานสุวรรณ (2567) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลรามะตัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนา โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (กลุ่มตัวอย่าง 359 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 11 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง) ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะตักโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการตอบสนองความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) การ เปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนส่งผลต่อ การรับรู้คุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3) แนวทางการพัฒนาที่เสนอ ได้แก่ การ จัดบริการสาธารณะที่หลากหลายและทั่วถึง รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ ตรวจสอบและร่วมพัฒนาการให้บริการ

สิรินทรา เทพพานิช และเฉลิมพร เย็นเยือก (2566) ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการสาธารณะ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธี วิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ใช้บริการ จำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($r = .448^*$) โดยด้าน ที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุดคือ “การเข้าพบได้ง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ” ($r = .546^*$) รองลงมาคือ “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ” ($r = .513^*$) และน้อยที่สุดคือ “ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น” ($r = .318^*$) ทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะคือควรส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการด้านสุขภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พระวิทยา อธิธิญาโณ (กางเกตุ), พระมหาสม กฤษยาโณ และโกณินฐ์ ศรีทอง (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม" โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ

คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีแบบผสมวิธี (Mixed Methods) และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 4.06) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านของการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว ความเป็นมิตร ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ และความชัดเจนในการสื่อสาร ล้วนอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น ในด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกาย มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านอาชีพและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนของแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการนั้น ผู้วิจัยเสนอว่า หน่วยงานควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ควรให้ความสำคัญกับการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการรับทราบนโยบาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ อีกทั้งควรเร่งรัดการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ โดยจัดตั้งคณะทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับดำเนินการสำรวจและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดทำโครงการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ผลการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านสุขภาพของ รพ.สต. อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ” ในครั้งนี้ ได้กำหนดรูปแบบ ขอบเขต และแนวทางการวิจัยไว้โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนรายละเอียดของการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 220,977 คน (ข้อมูลจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง, 2567) ประกอบด้วย 7 อำเภอ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำแนกตามอำเภอ

อำเภอ	จำนวนประชากร (คน)		จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)
	ชาย	หญิง	
เมืองอ่างทอง	20,188	23,601	43,789
ไชโย	8,408	9,460	17,868
ป่าโมก	10,309	11,902	22,211
โพธิ์ทอง	19,793	22,763	42,556
แสวงหา	13,018	14,188	27,206
วิเศษชัยชาญ	24,247	27,840	52,087
สามโก้	7,157	8,103	15,260
รวม	103,120	117,857	220,977

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (Sample)

3.1.2.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณตามหลักการของ G*Power ที่ระดับความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 นั้น ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย 3 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบ เลือกรับ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการสาธารณะ

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำนวน 38 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยได้นำค่าคะแนนรวมทั้งชุดของแบบสอบถาม หารด้วยจำนวนข้อคำถาม จะได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเพื่อนำมาแปลผล ซึ่งค่าคะแนนจะอยู่ระหว่าง 1-5 สามารถแบ่งระดับค่าเฉลี่ยได้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนระดับน้อยที่สุด	ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	คะแนน
ค่าคะแนนระดับน้อย	ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	คะแนน
ค่าคะแนนระดับปานกลาง	ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	คะแนน
ค่าคะแนนระดับมาก	ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	คะแนน
ค่าคะแนนระดับมากที่สุด	ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ.2567 โดยผู้ศึกษาทำหน้าที่เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ซึ่งก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทุกคนทราบ และเปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจก่อนทุกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด จากนั้นผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนทันทีพร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกครั้ง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้นผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา

วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าจำนวน และ ค่าร้อยละ

วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน

ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference test) และใช้สถิติ Correlation สำหรับวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	58	58.7
หญิง	87	58.0
เพศทางเลือก	5	3.3
รวม	150	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 87 คน (58.0%)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	12	8.0
25 – 35 ปี	81	54.0
36 – 45 ปี	25	16.7
มากกว่า 45 ปี	32	21.3
รวม	150	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 81 คน (54.0%) รองลงมาคือ อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 32 คน (21.3%) และกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 12 คน (8.0%)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	40	26.7
10,001 – 15,000 บาท	32	21.3
15,001 – 20,000 บาท	30	20.0
20,001 – 25,000 บาท	25	16.7
25,001 – 30,000 บาท	19	12.7
30,001 บาท ขึ้นไป	4	2.7
รวม	150	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 40 คน (26.7%) รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 32 คน (21.3%) และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน (2.7%)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	34	22.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	8.7
พนักงานบริษัท	21	14.0
เกษตรกร	37	24.7
รับจ้าง	16	10.7
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	16.7
อื่นๆ	4	2.7
รวม	150	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 37 คน (24.7%) รองลงมาคืออาชีพรับราชการ จำนวน 34 คน (22.7%) และอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน (2.7%)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 3	9	6.0
มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	41	27.3
ปวส. / อนุปริญญา	11	7.3
ปริญญาตรี	75	50.0
สูงกว่าปริญญาโท	14	9.3
รวม	150	100.0

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน (50.0%) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. จำนวน 41 คน (27.3%) และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน (6.0%)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	ท่านได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. อ่างทอง ด้วยความเป็นกันเอง	3	5	4.21	.681	4
2	ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เท่าเทียมกับผู้รับบริการ ท่านอื่น	2	5	4.22	.750	3
3	ท่านได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพ เหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	5	4.27	.723	2
4	ท่านคิดว่าได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับ ผู้รับบริการท่านอื่น	3	5	4.28	.646	1
เฉลี่ยรวม				4.25	.635	

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.635) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่น มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.646) และรองลงมาคือการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.27 (S.D. = 0.723) และน้อยที่สุดคือการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.681)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ที่	ลักษณะการบริการ	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	ท่านได้รับการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน	3	5	4.24	.711	1
2	ท่านคิดว่าได้รับการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	3	5	4.15	.748	3
3	ท่านได้รับการอย่างตรงต่อเวลา เช่น ให้บริการตรงเวลาที่นัดหมาย หรือส่งมอบงานได้ตรงต่อเวลา เป็นต้น	3	5	4.22	.732	2
เฉลี่ยรวม				4.20	.668	

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.668) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.711) และรองลงมาคือการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.732) และน้อยที่สุดคือการให้บริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D. = 0.748)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ที่	ลักษณะการบริการ	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความสะอาด สถานที่ให้บริการเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ เป็นต้น	3	5	4.41	.686	1
2	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	3	5	4.30	.712	3

3	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมอุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวน ผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกาหรือ เครื่องมือช่าง เป็นต้น	3	5	4.23	.737	4
4	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่เพียงพอต่อจำนวน ผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ จุติบริการ น้ำดื่ม เป็นต้น	3	5	4.34	.731	2
เฉลี่ยรวม				4.32	.671	

ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.671) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 (S.D. = 0.686) และรองลงมาคือการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D. = 0.731) และน้อยที่สุดคือการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.737)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	ท่านได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างสุภาพ ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	3	5	4.20	.714	3
2	ท่านได้รับการด้วยความรวดเร็ว ทุกครั้ง	3	5	4.15	.727	5
3	ท่านได้รับการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	3	5	4.18	.769	4
4	ท่านได้รับการเอาใจใส่ทุกขั้นตอน ตลอดการรับบริการหรือไม่	3	5	4.24	.730	1
5	ท่านได้รับการบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้งที่เข้ามา	3	5	4.23	.763	2

รับบริการ		
เฉลี่ยรวม	4.20	.674

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.674) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับการเอาใจใส่ ตลอดการรับบริการ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.730) และรองลงมาคือการได้รับการบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.763) และน้อยที่สุดคือการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D. = 0.727)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง มีการปรับเปลี่ยน อุปกรณ์/ช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยยิ่งขึ้น อยู่เสมอ	3	5	4.20	.666	2
2	อบจ.อ่างทอง เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	3	5	4.33	.728	1
3	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการพัฒนา ทักษะการให้บริการอยู่เสมอ	3	5	4.19	.757	3
เฉลี่ยรวม				4.24	.665	

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.665) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.728) และรองลงมาคือการปรับเปลี่ยน อุปกรณ์/ช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยยิ่งขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.666) และน้อยที่สุดคือการพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D. = 0.757)

4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านสิ่งสัมผัสได้

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านสิ่งสัมผัสได้	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	อบจ.อ่างทอง มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ	3	5	4.22	.703	3
2	อบจ.อ่างทอง จัดทำป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3	5	4.33	.671	2
3	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยชุดที่มีความสุภาพเหมาะสม	3	5	4.34	.684	1
เฉลี่ยรวม				4.30	.608	

ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านสิ่งสัมผัสได้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.608) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแต่งกายด้วยชุดที่มีความสุภาพเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D. = 0.684) และรองลงมาคือ การจัดทำป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.671) และน้อยที่สุดคือ การจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.703)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านความน่าเชื่อถือ

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือ	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	ท่านได้รับการอย่างถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ของท่าน	3	5	4.21	.678	2
2	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้ทันทั่วทั้งที่	3	5	4.19	.718	3

3	ท่านได้รับการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2	5	4.21	.756	2
4	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง สามารถการเก็บรักษาข้อมูล ส่วนบุคคลของท่านได้อย่างเหมาะสม	3	5	4.30	.702	1
เฉลี่ยรวม				4.23	.673	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.673) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.702) และ
รองลงมาคือ การให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ และการบริการด้วยความซื่อสัตย์
สุจริต มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.678, 0.756 ตามลำดับ) และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไข
ปัญหาได้ทันท่วงที มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D. = 0.718)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการตอบสนองความต้องการ

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	ท่านได้รับการด้วยความเต็มใจจากเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	3	5	4.21	.729	3
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการกับท่าน	3	5	4.28	.696	1
3	ท่านได้รับการจากเจ้าหน้าที่ด้วยน้ำเสียงและกริยาที่ เหมาะสม	3	5	4.23	.727	2
4	ท่านคิดว่าช่องทางการติดต่อและให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว	2	5	4.16	.786	4
เฉลี่ยรวม				4.22	.688	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการตอบสนองความต้องการในภาพรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.688) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.696) และรองลงมาคือ การบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยน้ำเสียงและกริยาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.727) และน้อยที่สุดคือ ช่องทางการติดต่อและให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.16 (S.D. = 0.786)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้ความมั่นใจ

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้ความมั่นใจ	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	ท่านได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ	3	5	4.25	.677	4
2	ท่านได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	3	5	4.29	.700	2
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบทุกขั้นตอน	3	5	4.26	.709	3
4	ท่านมีความมั่นใจในหน่วยงานที่ให้บริการ	3	5	4.33	.709	1
เฉลี่ยรวม				4.28	.645	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้ความมั่นใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.645) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความมั่นใจในหน่วยงานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.709) และรองลงมาคือ การได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D. = 0.700) และด้านน้อยที่สุดคือ การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.677)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการเอาใจใส่

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ ที่
1	มีการติดตามสถานะการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	3	5	4.13	.748	4
2	มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	3	5	4.25	.704	1

3	ท่านได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	5	4.20	.705	3
4	ท่านได้รับการดูแลตลอดการรับบริการอย่างเหมาะสม	3	5	4.23	.687	2
เฉลี่ยรวม				4.20	.642	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการเอาใจใส่ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.642) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.704) และรองลงมาคือ การได้รับการดูแลตลอดการรับบริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.687) และน้อยที่สุดคือ การติดตามสถานะการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 (S.D. = 0.748)

ตารางที่ 4.16 แสดงผลสรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibility)	4.30	.608	1
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.23	.673	3
3	ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	4.22	.688	4
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.28	.645	2
5	ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	4.20	.642	5

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D. = 0.765) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.608) และรองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.645) และน้อยที่สุดคือด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.642)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	เพศชาย $\bar{X}$ S.D.	เพศหญิง $\bar{X}$ S.D.	เพศ ทางเลือก $\bar{X}$ S.D.	F (sig.)
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (tangibility)	4.44 .531	4.24 .612	3.67 .913	4.883 (.009)*
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.45 .505	4.11 .713	3.70 .959	6.654 (.002)*
3	ด้านการตอบสนอง (responsiveness)	4.44 .528	4.12 .734	3.50 .685	7.217 (.001)*
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance)	4.49 .534	4.18 .659	3.60 .822	7.454 (.001)*
5	ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	4.43 .488	4.10 .675	3.30 .411	11.007 (.000)*
	คุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม				7.804 (.001)*

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอ่างทอง	อายุ (ปี)				F (sig.)
		ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35	36 - 45	> 45	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	

1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (tangibility)	4.47	4.28	3.93	4.55	5.715
		.559	.636	.491	.498	(.001)*
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.71	4.17	3.92	4.42	5.261
		.351	.719	.504	.627	(.002)*
3	ด้านการตอบสนอง (responsiveness)	4.67	4.21	3.72	4.37	4.958
		.606	.731	.943	.622	(.003)*
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance)	4.75	4.28	3.87	4.45	6.934
		.452	.668	.501	.574	(.000)*
5	ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	4.73	4.17	3.90	4.32	5.408
		.376	.675	.462	.626	(.001)*
คุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม						5.772
						(.001)*

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการ สาธารณะของ องค์การบริหารส่วน จังหวัดอ่างทอง	ระดับรายได้ (บาท)						F (sig.)
		ไม่เกิน 10,000	10,001– 15,000	15,001– 20,000	20,001– 25,000	25,001– 30,000	30,001 ขึ้นไป	
		$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
		S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (tangibility)	4.37	4.41	4.19	4.36	4.21	3.50	2.082
		.608	.520	.558	.600	.739	.577	(.071)
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.27	4.35	4.09	4.33	4.13	3.63	1.340
		.719	.631	.547	.717	.761	.433	(.251)
3	ด้านการตอบสนอง (responsiveness)	4.37	4.27	4.02	4.36	4.13	3.50	2.155
		.757	.644	.626	.559	.761	.577	(.062)
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	4.42	4.40	4.07	4.37	4.17	3.50	2.756

	(assurance)	.613	.599	.670	.545	.731	.577	(.021)*
5	ด้านการเอาใจใส่	4.32	4.34	4.00	4.21	4.13	3.63	1.951
	(empathy)	.673	.634	.626	.460	.761	.433	(.089)
	คุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม							2.074
								(.072)

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดอ่างทอง	อาชีพ						F	
		ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน เอกชน	ค้าขาย	เกษตรกร	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ	(sig.)
		$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
		S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (tangibility)	4.21 .597	4.62 .448	3.86 .704	4.56 .533	4.42 .476	4.17 .699	4.00 .000	4.421 (.000)*
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.19 .603	4.52 .473	3.73 .762	4.43 .738	4.32 .576	4.25 .742	4.00 .000	3.188 (.006)*
3	ด้านการตอบสนอง (responsiveness)	4.15 .619	4.46 .519	3.71 .717	4.42 .746	4.33 .586	4.34 .831	4.00 .000	3.142 (.006)*
4	ด้านการให้ความ มั่นใจ (assurance)	4.28 .665	4.46 .519	3.74 .696	4.57 .465	4.41 .528	4.20 .797	4.00 .000	4.416 (.000)*
5	ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	4.15 .561	4.46 .519	3.74 .682	4.41 .688	4.23 .566	4.36 .753	4.00 .000	3.133 (.006)*
คุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม									3.733 (.002)*

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด อ่างทอง	ระดับการศึกษา					F (sig.)
		ม.3	ม.6/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ป.ตรี	ป.โท	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (tangibility)	4.44 .601	4.55 .590	4.61 .554	4.05 .590	4.50 .173	7.053 (.000)*
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.25 .944	4.52 .608	4.66 .478	3.99 .652	4.29 .403	6.151 (.000)*
3	ด้านการตอบสนอง (responsiveness)	4.25 .944	4.52 .619	4.59 .584	3.97 .665	4.36 .363	6.100 (.000)*
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance)	4.42 .875	4.49 .609	4.59 .584	4.07 .620	4.50 .392	4.764 (.001)*
5	ด้านการเอาใจใส่ (empathy)	4.25 .944	4.49 .602	4.55 .631	3.98 .599	4.25 .259	5.735 (.000)*
คุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม							6.329 (.000)*

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	ลักษณะการบริการ	r	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably service)			
1	ท่านได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ.อ่างทอง ด้วยความเป็นกันเอง	.766	.000*
2	ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เท่าเทียมกับผู้รับบริการท่านอื่น	.711	.000*
3	ท่านได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพ เหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.703	.000*
4	ท่านคิดว่าได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้าน เหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่น	.712	.000*

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ.อ่างทอง ด้วยความเป็นกันเอง มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ .766 และด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพ เหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ที่ .703

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	ลักษณะการบริการ	r	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service)			
1	ท่านได้รับการบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน	.697	.000*
2	ท่านคิดว่าได้รับการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	.838	.000*
3	ท่านได้รับการบริการอย่างตรงต่อเวลา เช่น ให้บริการตรงเวลาที่นัดหมาย หรือส่งมอบงานได้ตรงต่อเวลา เป็นต้น	.851	.000*

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับบริการอย่างตรงต่อเวลา มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ .851 และด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านการ ได้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน มีระดับความสัมพันธ์ที่ .697

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ที่	ลักษณะการบริการ	r	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)			
1	ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความสะอาด สถานที่ให้บริการเหมาะกับจำนวนผู้รับบริการ เป็นต้น	.836	.000*
2	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	.889	.000*
3	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา หรือ เครื่องมือช่าง เป็นต้น	.875	.000*
4	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	.852	.000*

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ .889 และด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีระดับความสัมพันธ์ที่ .836

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	ลักษณะการบริการ	r	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)			
1	ท่านได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างสุภาพ ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	.854	.000*
2	ท่านได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ทุกครั้ง	.872	.000*
3	ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	.849	.000*
4	ท่านได้รับการเอาใจใส่ทุกขั้นตอน ตลอดการรับบริการหรือไม่	.861	.000*
5	ท่านได้รับการบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	.905	.000*

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับการบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ .905 และ ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ที่ .849

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	ลักษณะการบริการ	r	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)			
1	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์/ช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยยิ่งขึ้นอยู่เสมอ	.878	.000*
2	อบจ.อ่างทอง เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	.813	.000*
3	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ	.888	.000*

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ .888 และ ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ที่ .813

ตารางที่ 4.27 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	r	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	.796	.000*
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	.872	.000*
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	.922	.000*
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.954	.000*
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	.927	.000*

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.954^*$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($r=.927^*$) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=.796^*$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้นำเสนอผลสรุปข้อมูลตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จากการศึกษาได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 87 คน (58.0%) มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 81 คน (54.0%) รองลงมาคือ อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 32 คน (21.3%) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 40 คน (26.7%) รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 32 คน (21.3%) และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 4 คน (2.7%) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 37 คน (24.7%) รองลงมาคืออาชีพรับราชการ จำนวน 34 คน (22.7%) และอาชีพอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน (2.7%) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน (50.0%) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 41 คน (27.3%) และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน (6.0%)

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.635) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.646) และรองลงมาคือด้านการได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพเหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 (S.D. = 0.723) และน้อยที่สุดคือด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.681)

ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.668) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับการบริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.711) และรองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.732) และน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D. = 0.748)

ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.671) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 (S.D. = 0.686) และรองลงมาคือด้านการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D. = 0.731) และน้อยที่สุดคือด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.737)

ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.674) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับการเอาใจใส่ทุกขั้นตอนตลอดการรับบริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.730) และรองลงมา คือ ด้านการได้รับการบริการอย่างถูกต้องทุก

ครั้งที่เข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.763) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D. = 0.727)

ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.665) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.728) และรองลงมา คือ ด้านการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์/ช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยยิ่งขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.666) และน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D. = 0.757)

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.671) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.635) และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.668) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.674)

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.608) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการแต่งกายด้วยชุดที่มีความสุภาพ เหมาะสมของเจ้าหน้าที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D. = 0.684) รองลงมา คือ การจัดทำป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.671) และน้อยที่สุด คือ การจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.703)

คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.673) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.702) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.21

(S.D. = 0.678) และการได้รับการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.756) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D. = 0.718)

คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนองความต้องการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.688) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีความพร้อมที่จะให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.696) รองลงมา คือ การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยน้ำเสียงและกริยาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.727) และน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อและให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.16 (S.D. = 0.786)

คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.645) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านความมั่นใจในหน่วยงานที่ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.709) รองลงมา คือ การได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D. = 0.700) และน้อยที่สุด คือ การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.677)

คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.642) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.704) รองลงมา คือ การได้รับการดูแลตลอดการรับบริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.687) และน้อยที่สุด คือ การติดตามสถานะการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 (S.D. = 0.748)

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.608) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.645) และน้อยที่สุด คือ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.642)

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ปัจจัยด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจเป็นเพียงด้านเดียวที่มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับสูงและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้วยความเป็นกันเอง มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ .766 และ น้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพ เหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ที่ .703

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงสูงและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับบริการอย่างตรงต่อเวลา มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ .851 และ น้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน มีระดับความสัมพันธ์ที่ .697

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับสูงและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ .889 และ น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีระดับความสัมพันธ์ที่ .836

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับสูงถึงสูงมากและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับการบริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ .905 และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ที่ .836

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับสูงและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ .888 และน้อยที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ที่ .813

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.954^*$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($r=.927^*$) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=.796^*$)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีประเภทของการบริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการด้านสาธารณสุข โภค การให้บริการกับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ การให้บริการกับเด็กแรกเกิด การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฯลฯ ดังนั้น ผู้รับบริการในแต่ละรูปแบบอาจมีความแตกต่างกันไปตามเพศสภาพของแต่ละบุคคล จึงอาจส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็

ตาม การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ควรดำเนินการโดยไม่แบ่งแยกเพศสภาพ หรือหากจำเป็นต้องมีการแบ่งแยกเพศสภาพ เช่น การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเพศชาย เพศหญิง ควรเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกลึกซึ้ง คุ้มค่า เมื่อเข้ารับบริการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการ ควรทำความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการแต่ละเพศ เพื่อจัดการตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระวิทยา อิทธิญาโณ (กางเกตุ) พระมหาสม กลุยาโณ และ โคนิภู ศรีทอง (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า อันเนื่องจากผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันในแต่ละระดับช่วงอายุ จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ที่ทำให้บุคคลผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าได้รับการบริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ความแตกต่างกันในช่วงอายุแต่ละช่วงอาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ความคิด อันเนื่องมาจากการที่ประสบการณ์ที่เคยมานมาจากช่วงอายุแต่ละช่วงอาจจะน้อยกว่า คนที่มีอายุมากกว่า จึงทำให้การรับรู้ หรือ ประสบการณ์ที่พึงได้รับจึงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทิน นพเกตุ (2562) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอดงสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้ได้รับการบริการที่มี อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาที่ได้มีผลแตกต่างจากการศึกษาของจิรพัชร สดสงวน (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความมั่นใจ ด้านเดียวเท่านั้นที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวได้ว่า การให้บริการสาธารณะของภาครัฐเป็นการตอบสนองความต้องการส่วนรวมขั้นพื้นฐานของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดและประชาชนจะต้องได้รับการบริการอย่างเสมอภาค แม้ว่าประชาชนผู้มารับบริการจะมีฐานะที่แตกต่างกันแต่ยังคงได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการอย่างเสมอภาค ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกถูกแบ่งชนชั้นวรรณะ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการอย่างเท่าเทียมกันอาจส่งผลให้ความคิดเห็นของประชาชนแต่ละระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ กล่าวได้ว่าผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของสุทิน นพเกด (2562) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากและด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด โดยผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวได้ว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันอันเนื่องจากผู้มาเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในแต่ละอาชีพ อาจมีความพร้อมหรือมีเวลาในการมาขอรับบริการ มาติดต่อราชการที่มีข้อจำกัดแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าผู้รับบริการจะประกอบอาชีพใดก็ตาม ต่างต้องการได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการบริการที่มีคุณค่าจากบุคลากรขององค์การที่ไปติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้ ผลการศึกษครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ แพรพพัฒนา สุพรรณนอก และ อภิชาติ พานสุวรรณ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลระเมธัง อำเภอนครชัยศรี จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลระเมธัง จำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ได้รับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาที่มีความแตกต่างจากการศึกษาของ ชมสุภัค ครุฑกะ จูติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี สุวรรณิ์ เศรษฐชัย ญัฐวุฒิ อันตระกูล และ ปิยะนุช เงินชูศรี (2564) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และเขตพื้นที่ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวมไม่ต่างกัน และการศึกษาของ พระวิฑูยา อธิธิญาโณ (กานเกตุ) พระมหาสม กลยาโณ และ โกนิญฐ์ ศรีทอง (2561) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มี อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งต้องทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างในบริบทต่างๆ ต่อไป

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากความสามารถในการรับรู้และการแปลความหมายในงานบริการที่ได้รับของบุคคลอาจมีความแตกต่างกันจากระดับการศึกษา จึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้บุคคลจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันหรือไม่ก็ตาม ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงความสำคัญในทุกปัจเจกบุคคลที่มีความเท่าเทียมกัน เป็นสำคัญในการให้บริการ อันจะส่งผลให้บุคคลผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น โดยผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของแพรวพัฒนตรา สุพรรณนอก และ อภิชาติ พานสุวรรณ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลร่มเกล้า อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลร่มเกล้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ได้รับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ($r=0.796^*$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อ้างอิงด้วยความเป็นกันเอง มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ $r=.766^*$ รองลงมา คือ ด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่น ($r=.712^*$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพ เหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r=.703^*$) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองนั้น โดยส่วนใหญ่มักเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนั้นๆ จึงอาจมีความคุ้นเคยกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ทำให้สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนที่มาให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่และความเท่าเทียมกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง ($r=.872^*$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการบริการอย่างตรงต่อเวลา มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ $r=.851$ รองลงมาคือ ด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่น ($r=.712^*$) รองลงมา คือ ด้านการได้รับการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ($r=.838^*$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน ($r=.697^*$) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความตรงต่อเวลาเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองสามารถให้บริการได้อย่างตรงต่อเวลาอาจเนื่องจากหลายปัจจัยร่วมกัน อาทิ การบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน และสามารถควบคุมระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนได้ดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและลดภาระจากการใช้เอกสาร นอกจากนี้อาจรวมถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความรับผิดชอบ ความใส่ใจ และการบริการด้วยหัวใจของเจ้าหน้าที่ ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้การให้บริการเป็นไปอย่างตรงเวลาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนอย่างยิ่ง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า

ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r=.922^*$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ $r=.889^*$ รองลงมา คือ ด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ($r=.875^*$) และน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($r=.836^*$) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างชัดเจน ซึ่งการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองสามารถจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ได้อย่างเพียงพออาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการวางแผนอัตรากำลัง (Manpower Planning) ซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการจัดคนให้เหมาะสมกับงานในเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management System Theory) ที่มองว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบองค์กร การวางแผน การจัดหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานโดยรวม อีกทั้ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจัดเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการกำหนดอัตรากำลังคน อย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน ซึ่งอัตรากำลังคนที่กำหนดขึ้นนั้นมาจากการวิเคราะห์ปริมาณผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการพยากรณ์ปริมาณงานและวางแผนการจัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับการะงานที่ได้รับ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r=.954^*$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงสุด คือ $r=.905^*$ รองลงมา คือ ด้านการได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทุกครั้ง ($r=.872^*$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ ($r=.849^*$) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความถูกต้องในการให้บริการมีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในคุณภาพของบริการสาธารณะ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องอาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม เอกสารที่ต้องใช้ วิธีการตรวจสอบข้อมูล หรือขั้นตอนการอนุมัติ ซึ่งช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการ และสร้างแนวปฏิบัติที่เจ้าหน้าที่สามารถยึดถือร่วมกันได้อย่าง

สม่ำเสมอ นอกจากนี้ อีกปัจจัยสำคัญที่ผลต่อความถูกต้องในการให้บริการ คือ คุณสมบัติและคุณวุฒิของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองบรรจุเข้าทำงานด้วยการสอบแข่งขันซึ่งมีการคัดเลือกคุณวุฒิให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังท่านอาจมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งนั้นอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนดไว้ เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r=.927^*$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ $r=.888^*$ รองลงมา คือ ด้านการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์/ช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยยิ่งขึ้นอยู่เสมอ ($r=.878^*$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($r=.813^*$) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการพัฒนาศักยภาพหรือทักษะการให้บริการของบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปรับตัวและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามยุคสมัย โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีการพัฒนาทักษะการให้บริการบุคลากรอยู่เสมอ ซึ่งเป็นนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ หรือการส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.954^*$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($r=.927^*$) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=.796^*$) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองอย่าง

ต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มีการกำหนดวันและเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน ไม่สามารถหยุดให้บริการได้ โดยผลการ ซึ่งประชาชนสามารถวางแผนเลือกช่วงเวลาในการเข้ารับบริการได้จึงทำให้การ ให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการ รวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีการ ประเมินผลการดำเนินงานโครงการต่างๆ ทุกครั้ง หลังการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ เพื่อพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานในครั้งต่อไป นอกจากนี้ บุคลากรผู้ให้บริการแต่ละตำแหน่งขององค์การบริหารส่วน จังหวัดอ่างทองล้วนมาจากการสอบแข่งขันเพื่อปฏิบัติหน้าที่เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ โดยตรง ทำให้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ยังมีการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัด โครงการอบรม หรือการส่ง เจ้าหน้าที่เข้าร่วมการอบรมใน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง ทำให้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่พร้อมให้บริการประชาชนอยู่เสมอและมีการปรับปรุงการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลต่อความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อหน่วยงาน และเมื่อ ประชาชนเข้ามาใช้บริการแล้วปรากฏว่า บริการที่ได้รับนั้น มีความสอดคล้องตรงกับความต้องการ ได้อย่างถูกต้อง ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และยังมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ แสดงถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990) ที่ ได้ เสนอไว้ว่า คุณภาพบริการจะมีระดับสูงขึ้นหรือลดลง ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการที่ ประเมินจากการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริงว่าสอดคล้องตรงตามที่คาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเพิ่มเติมที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะทำให้มีความคาดหวัง ต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล เช่น การรับรู้ของบุคคล (Perception) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ ให้บริการ (External Communications to Customers) นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการ จัดบริการที่จะทำให้เกิดคุณภาพของบริการ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการเพิ่มเติมตามบริบทและความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลอื่นเพิ่มเติม

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง” ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

1) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน และควรมีการพัฒนาทักษะ ความสามารถด้วยการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับคุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2) ส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ออกปฏิบัติการเชิงรุกออกหน่วยให้บริการประชาชนตามหมู่บ้าน เพื่อลดภาระในการเดินทางของประชาชน หรืออาจรวมถึงการเข้าร่วมในงานกุศลต่างๆ อาทิ งานบวช งานแต่งงาน ในหมู่บ้านเพิ่มขึ้น

3) ส่งเสริมให้มีระบบการบริการต่างๆ ด้วยการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสาธารณะมากขึ้น อาทิ การจัดทำและวิเคราะห์ฐานข้อมูลในด้านต่างๆ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองอย่างต่อเนื่อง และมีการดำเนินการติดตามวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้มากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาระดับความความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในปัจจุบัน รวมถึง ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะในแต่ละรูปแบบต่อไป