คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

โดย

ชลธิชา คงใหญ่

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2567

PUBLIC SERVICE QUALITY OF ANGTHONG PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

BY

CHONTHICHA KHONGYAI

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 **คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง**

PUBLIC SERVICE QUALITY OF ANGTHONG 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

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง” ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและจัดทำขึ้นด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ โดยได้รับความกรุณาและการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงานวิจัยฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก รองคณบดีฝ่ายวิชาการและผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะที่กรุณาให้คำแนะนำ องค์ความรู้ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย ทั้งด้านแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางทางวิชาการ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และเป็นแรงบันดาลใจในด้านวิชาการตลอดระยะเวลาของการศึกษา อันเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ที่ให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนร่วมรุ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในทุกด้านมาโดยตลอด จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ที่สนใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะต่อไป

ชลธิชา คงใหญ่

ผู้วิจัย

6610167 : ชลธิชา คงใหญ่
ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
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 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมากที่สุด (r = .954*) และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (r = .872*) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในเชิงรุกนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้มากยิ่งขึ้น

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 95 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ, ลักษณะการบริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

6610167 : Chonthicha Khongyai

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 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

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูป		**ฌ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
	1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
	1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
	1.5 นิยามศัพท์	4
	1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2	**ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**7**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ	7
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	13
	2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด	15
	2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	17
	2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	**26**
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**30**
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	30
	4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	33
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	37
	4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	41
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ**	**69**
	5.1 สรุปผลการวิจัย	69
	5.2 อภิปรายผลการวิจัย	81
	5.3 ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม		**91**
ประวัติผู้วิจัย		**94**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด	16
3.1	จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำแนกตามอำเภอ	27
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	30
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	31
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	31
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	32
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	32
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	33
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	33
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	34
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	35
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	36
4.11	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	37
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านสิ่งสัมผัสได้	37
4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านความน่าเชื่อถือ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการตอบสนองความต้องการ	39
4.15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้ความมั่นใจ	39
4.16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการเอาใจใส่	40
4.17	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	41
4.18	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน	41
4.19	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้	42
4.20	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ	43
4.21	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง	43
4.22	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ	44
4.23	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่	45
4.24	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกัน	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพกาให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้	46
4.26	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ	47
4.27	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง	48
4.28	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความมั่นใจ	49
4.29	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่	50
4.30	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกัน	51
4.31	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความมั่นใจ	52
4.32	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกัน	53
4.33	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้	53
4.34	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ	55
4.35	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.36	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ	57
4.37	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่	58
4.38	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีความ เห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน	59
4.39	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้	60
4.40	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ	61
4.41	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง	62
4.42	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ	63
4.43	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่	64
4.44	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.45	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	65
4.46	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด	66
4.47	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	67
4.48	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	67
4.49	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	68

สารบัญรูป

หน้า

รูปที่

1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
2.2	แผนที่แสดงเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารจังหวัดอ่างทอง	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม วิถีชีวิตของประชาชนมีการปรับตัวตามกระแสความเจริญก้าวหน้าเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง ความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐก็ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ ประชาชนในยุคปัจจุบันไม่เพียงแต่ต้องการการให้บริการที่ตรงตามภารกิจพื้นฐาน หากแต่ยังมุ่งหวังถึงคุณภาพของบริการ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย และการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของภาครัฐมากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดความท้าทายที่สำคัญต่อหน่วยงานของรัฐในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล กล่าวคือ รัฐบาลเป็นผู้กำหนดแนวนโยบาย โดยแนวนโยบายที่ทางรัฐบาลได้กำหนดขึ้นได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการนำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และบูรณาการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของแต่ละพื้นที่ ซึ่งประเด็นในเรื่องของการบริการสาธารณะจะสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งจากการให้บริการต่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านมา พบว่ามีประเด็นข้อสังเกตที่เป็นปัญหาในการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการมีความซับซ้อนหรือไม่ชัดเจน ความล่าช้าในการให้บริการและการแจ้งผลการดำเนินงาน ปัญหาในการสื่อสารกับประชาชน รวมถึงในเรื่องมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องเร่งแก้ไขเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบพื้นที่ทั้งจังหวัดอ่างทอง มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับจังหวัดและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีหน้าที่จัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักว่าประชาชนต้องได้รับบริการที่มีคุณภาพ ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานเดิม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ ดำเนินการ และตรวจสอบ เพื่อให้การบริหารและการบริการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมเป็นหลักประกันว่าประชาชนทั่วประเทศจะได้รับบริการในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนที่มีความหลากหลาย แตกต่างกัน อาจมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน ซึ่งสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ทั้งนี้ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีเพียงการประเมินผลการดำเนินงานรายโครงการเท่านั้น มิใช่ในภาพรวม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้มีคุณภาพและสามารถให้บริการสาธารณะที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยด้านลักษณะการบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยกำหนดกรอบ แนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ประกอบด้วย 2 ปัจจัยสำคัญคือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2) ปัจจัยด้านลักษณะการบริการ ตามแนวคิดของ Millett (1954) ประกอบด้วย

2.1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably Service)

2.2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)

2.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

2.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ

2.5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)

ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

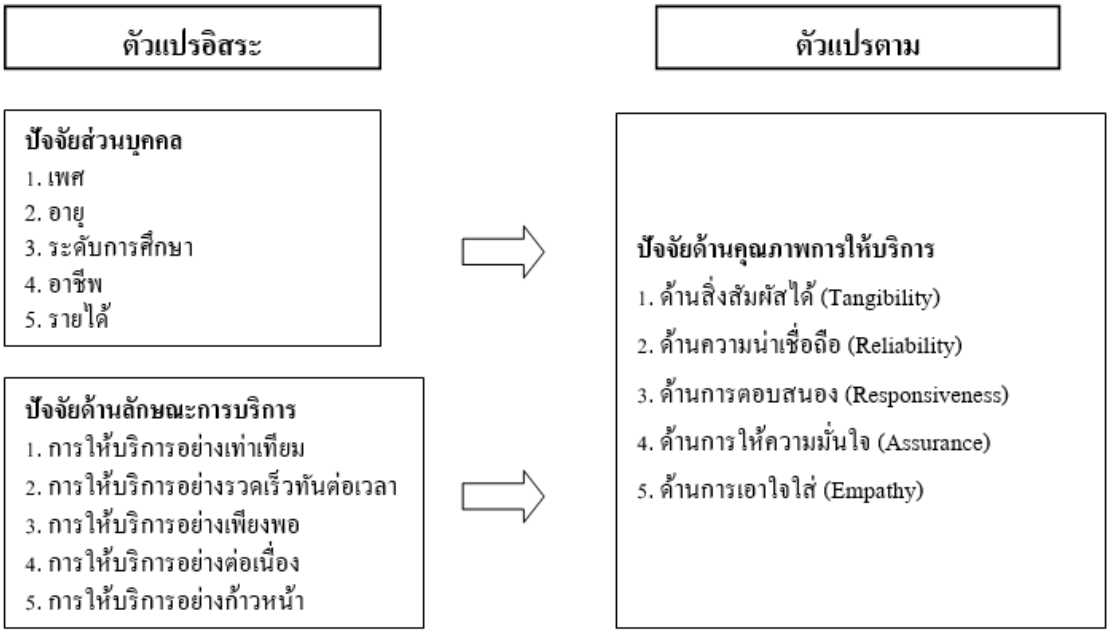
1) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

2) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

3) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibility)

4) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย, 2567

1.5 นิยามศัพท์

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีนิยามศัพท์เฉพาะ 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

ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่ดี รวมถึงสิ่งอำนวยสะดวกต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการกับประชาชน

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีความถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นๆ

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที เห็นผู้รับบริการเข้ามาติดต่อแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้บริการและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้

ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองสามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างชัดเจน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การศึกษา ครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะทำให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1) ทำให้ได้สารสนเทศความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

2) ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

3) ทำให้หน่วยงานหรือองค์การที่เกี่ยวข้องได้นำสารสนเทศไปประกอบการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณภาพการบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้อง ซึ่งเนื้อหาในบทที่ 2 จะนำเสนอเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันเป็นที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบไปด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3) แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด
4) ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
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

ความหมายของคุณภาพ

พลฤทธิ์ จิระเสวี (2550) กล่าวว่า ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยเน้นว่าบริการที่มีคุณภาพต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และความสม่ำเสมอในการให้บริการ รวมถึงทั้งในด้านเวลาและด้านสถานที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจและไว้วางใจในบริการขององค์กร

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการว่า เป็นความสามารถของหน่วยงานในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเอาใจใส่ ความพร้อมของทรัพยากร และบรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ซึ่งล้วนมีผลต่อการรับรู้และความรู้สึกของผู้รับบริการต่อคุณภาพที่ได้รับ

นายิกา เดิดขุนทศ (2550) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ต่อการให้บริการลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจจะเป็นการได้รับบริการตามที่สิ่งคาดหวังไว้หรือสูงกว่า ต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

ความหมายการบริการสาธารณะ

Kotler (2000) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างถาวร

Weber (1996) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่า เป็นบทบาทขององค์กรภาครัฐในฐานะ “ผู้ให้บริการ” ที่มีหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม กล่าวคือ ระบบราชการที่ดีต้องสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนว่า บริการที่ได้รับจะมีมาตรฐานเท่าเทียม โปร่งใส และปราศจากอคติส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน

Lovelock & Wright (1999) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัส จับต้อง หรือครอบครองได้ อีกทั้งยังไม่ก่อให้เกิดการโอนกรรมสิทธิ์ใด ๆ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ แม้กระบวนการให้บริการบางประเภทจะมีสิ่งของหรือวัตถุจับต้องได้เข้ามาเกี่ยวข้อง แต่แก่นแท้ของบริการยังคงอยู่ที่ “กิจกรรม” และ “ประสบการณ์” ที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งทำให้กระบวนการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่ต้องอาศัย “ความเข้าใจ” ในพฤติกรรมและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างลึกซึ้ง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) กล่าวว่า หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยที่การบริการไม่ได้มีลักษณะของ “สินค้า” ที่สามารถจับต้องหรือถือครองได้ แต่เป็นประสบการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากผู้ให้บริการได้โดยตรง

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อเติมเต็มความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยที่บริการดังกล่าวเป็นสิงที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และมักจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยการส่งมอบการบริการนั้นๆ ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีผลต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ เป็นระดับของความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับจากกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยประเมินจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง

ของผู้รับบริการ (Expected Service) กับประสบการณ์หรือการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจากการใช้บริการ (Perceived Service) หากบริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส รวดเร็ว เป็นธรรม และสะดวกต่อการเข้าถึง ก็จะถือว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพ และจากการศึกษาความหมายของคำว่าคุณภาพการบริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

สัญญา เคณาภูมิ (2562) ได้เสนอว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธี คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยหลายองค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ความมั่นคงความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

Gronroos (1982) 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 หรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ จากแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่ง ก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

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

Crosby (1988) อธิบายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” เป็นแนวคิดที่ยึดหลักการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถตอบสนองต่อความ

ต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยผู้ให้บริการควรมีความสามารถในการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการถือเป็นทั้งมโนทัศน์และกระบวนการเชิงปฏิบัติในการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ โดยเป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service) หากผู้ให้บริการสามารถดำเนินการให้บริการได้ตรงตาม หรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็จะส่งผลให้บริการนั้นถูกประเมินว่ามีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงจากผู้รับบริการ

Zincldin (1996) กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น และมีความต้องการที่จะใช้บริการดังกล่าว รวมไปถึงกระบวนการที่ผู้รับบริการได้ทำการประเมินและตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้นในที่สุด

Wisher & Corney (2001) ได้กล่าวว่า แนวทางสำคัญในการศึกษาคุณภาพการให้บริการคือการวิเคราะห์ที่รู้จักกันในชื่อว่า SERVQUAL โดยทั้งสองนักวิชาการได้เสนอว่าคุณภาพของการให้บริการเป็นกระบวนการในการตัดสินความเป็นเลิศของบริการ (Superiority of the Service)

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 และสรุปรวมให้เหลือ 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 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการได้ ผ่านท่าที การแสดงออก และมารยาทในการให้บริการ

5) การเอาใจใส่หรือ เข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้บริการด้วยความเข้าอกเข้าใจ ความใส่ใจต่อความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องสามารถแสดงความเข้าใจและให้ความสำคัญกับความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ลักษณะของการบริการ

Millet (1954) ได้อธิบายว่า การพิจารณาว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีความน่าพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากองค์ประกอบสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably Service) หมายถึง การให้บริการโดยรัฐบนพื้นฐานของความเสมอภาค ซึ่งยึดถือว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกในด้านกฎหมาย เพศ อายุ หรือปัจจัยอื่นใด เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความเป็นมิตร ให้ความสะดวกอย่างเป็นธรรม และใช้ถ้อยคำที่สุภาพกับผู้รับบริการทุกคน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการควรสอดคล้องกับความจำเป็นและเร่งด่วนของประชาชน โดยต้องดำเนินการให้ตรงต่อเวลา มีขั้นตอน

การให้บริการที่ชัดเจน เช่น การแสดงป้ายขั้นตอนการให้บริการ และจัดระบบให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเวลาการเข้ารับบริการได้อย่างเหมาะสม

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง บริการสาธารณะควรมีทรัพยากรเพียงพอ ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอคอยหรือที่จอดรถ Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาอาจไม่มีความหมาย หากจำนวนบริการไม่เพียงพอหรือสถานที่ตั้งของหน่วยบริการก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะควรดำเนินอย่างสม่ำเสมอ 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 หรือพนักงานขาย ซึ่งหน้าที่หรือบทบาทของบุคคลเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดลักษณะของกิจกรรมที่ให้บริการ การบริการยังหมายถึงการเคลื่อนย้ายของบุคคลหรือสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง และเมื่อการให้บริการสิ้นสุดลง การเคลื่อนไหวดังกล่าวก็จะยุติลง โดยในระหว่างกระบวนการให้บริการสามารถตรวจสอบผลลัพธ์หรือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการได้

2) ลักษณะที่ไม่คงทน การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เมื่อการบริการเกิดขึ้นแล้วจะหายไปในทันที แม้ว่าบริการบางประเภทจะมีการกำหนดช่วงเวลาสำหรับการให้บริการไม่ว่าจะสั้นหรือยาว แต่โดยทั่วไปแล้ว เมื่อมีการส่งมอบบริการ ก็จะถูกบริโภคหรือใช้งานในทันที

3) มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เนื่องจากการบริการไม่สามารถดำรงอยู่ได้โดยลำพัง จึงต้องมีการติดต่อหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับประเภทของบริการนั้น หากไม่มีผู้รับบริการ ก็ไม่สามารถถือได้ว่าเป็นการให้บริการ

4) มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้ยากต่อการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน ไม่สามารถระบุจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการให้บริการได้อย่างแน่นอน เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดของการให้บริการอาจพบว่าบริการดังกล่าวเสร็จสมบูรณ์เพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการออกพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 เพื่อแยกบทบัญญัติเกี่ยวกับสภาจังหวัดออกมาโดยเฉพาะ แม้จะมีการตรากฎหมายขึ้นใหม่ แต่บทบาทและสถานะของสภาจังหวัดก็ยังคงเดิม คือ ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเช่นเดิม จนถึงปี พ.ศ. 2495 ที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าการปกครอง มีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการ และเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารราชการของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ในระดับจังหวัดแทนคณะกรรมการจังหวัด

ต่อมาได้มีแนวคิดในการปรับบทบาทของสภาจังหวัดให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเอง จึงได้จัดตั้ง “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” หรือ อบจ. ขึ้น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในยุครัฐบาลของจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีสถานะเป็นนิติบุคคล แยกออกจากจังหวัดที่เป็นราชการส่วนภูมิภาค และใช้โครงสร้างและองค์ประกอบดังกล่าวเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. 2540

ความหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทยมีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

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

1) สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ)

2) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร)

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดหนึ่งให้มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด อันประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด สำหรับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ถือเกณฑ์ตามจำนวนราษฎรแต่ละจังหวัด ตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

วิสัยทัศน์ และพันธกิจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

วิสัยทัศน์

“ท้องถิ่นน่าอยู่ น่าเที่ยว ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่สดใส แหล่งอาหารปลอดภัย ภายใต้การบริหารจัดการที่ดี”

พันธกิจ

1) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ คุณภาพชีวิตให้ได้อย่างทั่วถึง

2) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านการศึกษาให้ได้อย่างทั่วถึง

3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน

4) พัฒนา เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมอาชีพ การทำการเกษตรกรรม เพื่อสร้างรายได้ให้ประชาชน

5) ส่งเสริม สนับสนุนอาหารปลอดภัย เกษตรปลอดสารพิษ

6) ส่งเสริม สนับสนุน ทำนุบำรุงศาสนา ฟื้นฟูขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม โบราณสถาน จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

7) พัฒนาเมืองน่าอยู่ และการท่องเที่ยว

8) รณรงค์ ส่งเสริม สนับสนุน สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นสังคมที่ดีสมเป็นเมืองน่าอยู่

9) ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

10) ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด และยุทธศาสตร์จังหวัดอ่างทอง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง, 2567)

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นและหน่วยงานต่างๆ ในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ เป็นองค์กรแห่งการบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้องและทั่วถึง อีกทั้งการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ได้บัญญัติเรื่องการปกครองท้องถิ่น ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนเป็นสำคัญ

พื้นที่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารจังหวัดอ่างทอง จะเป็นลักษณะที่ราบลุ่มภาคกลาง พิกัดภูมิศาสตร์เส้นรุ้งที่ 14 องศา 35 ลิปดา 12 พิลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 100 องศา 27 ลิปดา ห่างจากกรุงเทพมหานครมาตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 (บางปะอิน-พยุหะคีรี) ระยะทางประมาณ 105 กิโลเมตร และเส้นทางเรือตามแม่น้ำเจ้าพระยาถึงตลาด ท่าเตียน ระยะทางประมาณ 120 กิโลเมตร มีรูปร่างลักษณะคล้ายรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส มีส่วนกว้างตามแนวทิศตะวันออกถึงทิศ

ตะวันตก และส่วนยาวตามแนวทิศเหนือถึงทิศใต้ใกล้เคียงกัน คือ ประมาณ 40 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 968.372 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 605,232.5 ไร่

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 โดยรายชื่อเทศบาลทั้งหมดในจังหวัดอ่างทองแบ่งตามอำเภอมีดังนี้

1) อำเภอเมืองอ่างทอง ได้แก่ เทศบาลเมืองอ่างทอง, เทศบาลตำบลศาลาแดง, เทศบาลตำบลโพสะ

2) อำเภอโพธิ์ทอง ได้แก่ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง, เทศบาลตำบลรำมะสัก, เทศบาลตำบลโคกพุทรา, เทศบาลตำบลทางพระ, เทศบาลตำบลม่วงคัน

3) อำเภอวิเศษชัยชาญ ได้แก่ เทศบาลตำบลบางจัก, เทศบาลตำบลวิเศษไชยชาญ, เทศบาลตำบลห้วยคันแหลน, เทศบาลตำบลท่าช้าง, เทศบาลตำบลไผ่ดำ, เทศบาลตำบลสาวร้องไห้, เทศบาลตำบลม่วงเตี้ย

4) อำเภอป่าโมก ได้แก่ เทศบาลตำบลป่าโมก

5) อำเภอไชโย ได้แก่ เทศบาลตำบลเกษไชโย, เทศบาลตำบลไชโย

6) อำเภอแสวงหา ได้แก่ เทศบาลตำบลแสวงหา, เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

7) อำเภอสามโก้ ได้แก่ เทศบาลตำบลสามโก้

รูปที่ 2.2 แผนที่แสดงเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารจังหวัดอ่างทอง

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดอ่างทอง (พ.ศ.2566 – 2570)

จำนวนประชากร

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

1) เด็ก 0 – 14 ปี จำนวน 37,011 คน (ร้อยละ 13.6)

2) วัยแรงงาน 15 – 59 ปี จำนวน 169,511 คน (ร้อยละ 62.2)

3) วัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66,075 คน (ร้อยละ 24.2)

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

1) มี อสม. จำนวน 7,149 คน มีสัดส่วนเท่ากับ 38 คน ต่อประชากรทั้งจังหวัด

2) ผู้ป่วยเป็นโรคซึมเศร้า จำนวน 8,328 คน มีอัตราผู้ป่วยรายใหม่ 211 คนต่อ

3) ประชากร 100,000 คน และมีอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.22 ซึ่งต่ำกว่าค่าเป้าหมายของกระทรวงสาธรณสุข

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)

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

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

พีรชาวดี 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 โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยเสนอแนะว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและประชาชน อันนำไปสู่ความร่วมมือที่เข้มแข็งในอนาคต

ปิยนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประศรี (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น 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 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงาน รองลงมาคือด้านความสะดวกของสถานที่ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า เพศ การศึกษา และรายได้ไม่มีผลต่อความแตกต่างในความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ขณะที่อายุและอาชีพมีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

แพรวพัฒตรา สุพรรณนอก และอภิชาติ พานสุวรรณ (2567) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสัก 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) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสักโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการตอบสนองความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) การเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3) แนวทางการพัฒนาที่เสนอ ได้แก่ การจัดบริการสาธารณะที่หลากหลายและทั่วถึง รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบและร่วมพัฒนาการให้บริการ

สิรินทรา เทพพานิช และเฉลิมพร เย็นเยือก (2566) ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการสาธารณะ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ใช้บริการ จำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (r = .448*) โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุดคือ “การเข้าพบได้ง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ” (r = .546*) รองลงมาคือ “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ” (r = .513*) และน้อยที่สุดคือ “ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น” (r = .318*) ทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะคือควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการด้านสุขภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พระวิทยา อิทฺธิญาโณ (กางเกตุ), พระมหาสม กลฺยาโณ และโกนิฏฐ์ ศรีทอง (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ

คุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีแบบผสานวิธี (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

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณภาพการบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้อง โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบตัดขวางในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ผลสรุปการวิจัยที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังได้นำเสนอต่อไปนี้

ประชากร (Population)

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

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง 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

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

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

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย 3 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการสาธารณะ

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำนวน 38 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert) ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยได้นำค่าคะแนนรวมทั้งชุดของแบบสอบถามหารด้วยจำนวนข้อคำถาม 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 ผู้ศึกษาจะชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทุกคนทราบ และเปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจก่อนทุกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับ

สภาพความเป็นจริงมากที่สุด จากนั้นผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนทันทีพร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกครั้ง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้นผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

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

วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

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 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	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 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

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 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

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 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	Min.	Max.	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. อ่างทอง ด้วยความเป็นกันเอง	3	5	4.21	.681	4
2	ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เท่าเทียมกับผู้รับบริการท่านอื่น	2	5	4.22	.750	3
3	ท่านได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพเหมาะสมจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	5	4.27	.723	2
4	ท่านคิดว่าได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่น	3	5	4.28	.646	1
	เฉลี่ยรวม			4.25	.635	

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

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	Min.	Max.	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านได้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน	3	5	4.24	.711	1

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (ต่อ)

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
2	ท่านคิดว่าได้รับบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	3	5	4.15	.748	3
3	ท่านได้รับบริการอย่างตรงต่อเวลา เช่น ให้บริการตรงเวลาที่นัดหมาย หรือส่งมอบงานได้ตรงต่อเวลา เป็นต้น	3	5	4.22	.732	2
	เฉลี่ยรวม			4.20	.668	

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.668) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน 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 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความสะอาด สถานที่ให้บริการเหมาะกับจำนวนผู้รับบริการ เป็นต้น	3	5	4.41	.686	1
2	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	3	5	4.30	.712	3
3	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกาหรือเครื่องมือช่าง เป็นต้น	3	5	4.23	.737	4

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ต่อ)

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	Min.	Max.	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่
4	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น	3	5	4.34	.731	2
	เฉลี่ยรวม			4.32	.671	

ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.671) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 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 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Min.	Max.	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างสุภาพ ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ	3	5	4.20	.714	3
2	ท่านได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทุกครั้ง	3	5	4.15	.727	5
3	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ	3	5	4.18	.769	4
4	ท่านได้รับการเอาใจใส่ทุกขั้นตอน ตลอดการรับบริการหรือไม่	3	5	4.24	.730	1
5	ท่านได้รับบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ	3	5	4.23	.763	2
	เฉลี่ยรวม			4.20	.674	

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

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์/ช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยยิ่งขึ้นอยู่เสมอ	3	5	4.20	.666	2
2	อบจ.อ่างทอง เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	3	5	4.33	.728	1
3	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ	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) และรองลงมาคือการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์/ช่องทางการให้บริการที่ทันสมัยยิ่งขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.666) และน้อยที่สุดคือการพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D. = 0.757)

ตารางที่ 4.11 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	สรุปลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.25	.635	2
2	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.20	.668	4
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.32	.671	1
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.20	.674	5
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.24	.665	3
	เฉลี่ยรวม	4.24	.662	

สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.662)โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.671) และรองลงมาคือลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.635) และน้อยที่สุดคือลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.674)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านสิ่งสัมผัสได้

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านสิ่งสัมผัสได้	Min.	Max.	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	อบจ.อ่างทอง มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ	3	5	4.22	.703	3
2	อบจ.อ่างทอง จัดทำป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3	5	4.33	.671	2
3	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดที่มีความสุภาพ เหมาะสม	3	5	4.34	.684	1
	เฉลี่ยรวม			4.30	.608	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านสิ่งสัมผัสได้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.608) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแต่งกายด้วยชุดที่มีความสุภาพ เหมาะสม 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 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านความน่าเชื่อถือ

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือ	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านได้รับบริการอย่างถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ของท่าน	3	5	4.21	.678	2
2	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้ทันท่วงที	3	5	4.19	.718	3
3	ท่านได้รับบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2	5	4.21	.756	2
4	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง สามารถเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้อย่างเหมาะสม	3	5	4.30	.702	1
	เฉลี่ยรวม			4.23	.673	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 (S.D. = 0.673) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D. = 0.702) และรองลงมาคือ การให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ และการบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.678, 0.756 ตามลำดับ) และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที มีค่าเฉลี่ย 4.19 (S.D. = 0.718)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการตอบสนองความต้องการ

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ	Min.	Max.	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านได้รับบริการด้วยความเต็มใจจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3	5	4.21	.729	3
2	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการกับท่าน	3	5	4.28	.696	1
3	ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยน้ำเสียงและกริยาที่เหมาะสม	3	5	4.23	.727	2
4	ท่านคิดว่าช่องทางการติดต่อและให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	2	5	4.16	.786	4
	เฉลี่ยรวม			4.22	.688	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการตอบสนองความต้องการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.688) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ 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 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้ความมั่นใจ

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้ความมั่นใจ	Min.	Max.	$\overline{X}$	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ	3	5	4.25	.677	4
2	ท่านได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	3	5	4.29	.700	2
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบทุกขั้นตอน	3	5	4.26	.709	3
	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 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.677)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการเอาใจใส่

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการเอาใจใส่	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับที่
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 4.17 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\overline{X}$	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
	เฉลี่ยรวม	4.25	.651	

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.651) 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 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	เพศชาย $\overline{X}$ S.D.	เพศหญิง $\overline{X}$ S.D.	เพศทางเลือก $\overline{X}$ S.D.	F (sig.)
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibility)	4.44	4.24	3.67	4.883
		.531	.612	.913	(.009)*
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.45	4.11	3.70	6.654
		.505	.713	.959	(.002)*
3	ด้านการตอบสนอง	4.44	4.12	3.50	7.217
	(Responsiveness)	.528	.734	.685	(.001)*

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกัน (ต่อ)

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	เพศชาย $\overline{X}$ S.D.	เพศหญิง $\overline{X}$ S.D.	เพศทางเลือก $\overline{X}$ S.D.	F (sig.)
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.49	4.18	3.60	7.454
		.534	.659	.822	(.001)*
5	ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	4.43	4.10	3.30	11.007
		.488	.675	.411	(.000)*
	คุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม				7.804
					(.001)*

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะได้ทำการทดสอบรายคู่ต่อไป

ตารางที่ 4.19 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference		-.199	.770
	(Sig.)		(.049)*	(.006)*
หญิง	Mean Difference			.571
	(Sig.)			(.038)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 3 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้แตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.20 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference		.346	.753
	(Sig.)		(.002)*	(.014)*
หญิง	Mean Difference			.406
	(Sig.)			(.176)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) แตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.21 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference		.322	.940
	(Sig.)		(.005)*	(.003)*
หญิง	Mean Difference			.618
	(Sig.)			(.044)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 3 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.22 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference		.307	.891
	(Sig.)		(.004)*	(.002)*
หญิง	Mean Difference			.584
	(Sig.)			(.042)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 3 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างจากเพศหญิง และ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.23 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่

เพศ		ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	Mean Difference		.330	1.131
	(Sig.)		(.002)*	(.000)*
หญิง	Mean Difference			.801
	(Sig.)			(.004)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 3 คู่คือ

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	อายุ (ปี)				F (sig.)
		ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35	36 - 45	> 45	
		$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้	4.47	4.28	3.93	4.55	5.715
	(Tangibility)	.559	.636	.491	.498	(.001)*
2	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.71	4.17	3.92	4.42	5.261
	(Reliability)	.351	.719	.504	.627	(.002)*

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกัน (ต่อ)

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	อายุ (ปี)				F (sig.)
		ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35	36 - 45	> 45	
		$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	
3	ด้านการตอบสนอง	4.67	4.21	3.72	4.37	4.958
	(Responsiveness)	.606	.731	.943	.622	(.003)*
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	4.75	4.28	3.87	4.45	6.934
	(Assurance)	.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 4.25 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้

อายุ (ปี)		<25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	>45 ปี
<25 ปี	Mean Difference		.192	.539	-.080
	(Sig.)		(.286)	(.009)*	(.685)
25 - 35	Mean Difference			.347	.272
	(Sig.)			(.010)*	(.026)*
36 - 45	Mean Difference				.619
	(Sig.)				(.000)*

การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 4 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 4.26 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ

อายุ (ปี)		<25	25-35	36-45	>45
<25 ปี	Mean Difference		.535	.788	.286
	(Sig.)		(.008)*	(.001)*	(.192)
25 - 35	Mean Difference			.253	.249
	(Sig.)			(.089)	(.067)
36 - 45	Mean Difference				.502
	(Sig.)				(.004)*

การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 4.27 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง

อายุ (ปี)		<25	25-35	36-45	>45
<25 ปี	Mean Difference		.454	.817	.299
	(Sig.)		(.028)*	(.001)*	(.183)
25 - 35	Mean Difference			.363	.154
	(Sig.)			(.018)*	(.266)
36 - 45	Mean Difference				.517
	(Sig.)				(.004)*

การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 4 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 4.28 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ

อายุ (ปี)		<25	25-35	36-45	>45
<25 ปี	Mean Difference		.472	.880	.305
	(Sig.)		(.013)*	(.000)*	(.142)
25 - 35	Mean Difference			.408	.168
	(Sig.)			(.004)*	(.190)
36 - 45	Mean Difference				.575
	(Sig.)				(.001)*

การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 4 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 4.29 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่

อายุ (ปี)		<25	25-35	36-45	>45
<25 ปี	Mean Difference		.559	.829	.409
	(Sig.)		(.004)*	(.000)*	(.052)
25 - 35	Mean Difference			.270	.151
	(Sig.)			(.057)	(.243)
36 - 45	Mean Difference				.420
	(Sig.)				(.012)*

การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	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	
		$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibility)	4.37 .608	4.41 .520	4.19 .558	4.36 .600	4.21 .739	3.50 .577	2.082 (.071)
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.27 .719	4.35 .631	4.09 .547	4.33 .717	4.13 .761	3.63 .433	1.340 (.251)
3	ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	4.37 .757	4.27 .644	4.02 .626	4.36 .559	4.13 .761	3.50 .577	2.155 (.062)
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.42 .613	4.40 .599	4.07 .670	4.37 .545	4.17 .731	3.50 .577	2.756 (.021)*
5	ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	4.32 .673	4.34 .634	4.00 .626	4.21 .460	4.13 .761	3.63 .433	1.951 (.089)
	คุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม							2.074 (.072)

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ

ตารางที่ 4.31 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ

รายได้ต่อเดือน		ไม่เกิน 10,000	10,001– 15,000	15,001– 20,000	20,001– 25,000	25,001– 30,000	30,001 ขึ้นไป
ไม่เกิน	Mean Difference		.027	.350	.055	.254	.925
10,000	(Sig.)		(.858)	(.022)*	(.731)	(.148)	(.006)*
10,001–	Mean Difference			.323	.028	.227	.898
15,000	(Sig.)			(.044)*	(.865)	(.212)	(.008)*
15,001–	Mean Difference				.295	.096	.575
20,000	(Sig.)				(.084)	(.602)	(.087)
20,001–	Mean Difference					.199	.870
25,000	(Sig.)					(.299)	(.011)*
25,001–	Mean Difference						.671
30,000	(Sig.)						(.054)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 5 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ที่	คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	อาชีพ							F (sig.)
		ราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	ค้าขาย	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ	
		$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	$\overline{X}$ S.D.	
1	ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangibility)	4.21	4.62	3.86	4.56	4.42	4.17	4.00	4.421
		.597	.448	.704	.533	.476	.699	.000	(.000)*
2	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.19	4.52	3.73	4.43	4.32	4.25	4.00	3.188
		.603	.473	.762	.738	.576	.742	.000	(.006)*
3	ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	4.15	4.46	3.71	4.42	4.33	4.34	4.00	3.142
		.619	.519	.717	.746	.586	.831	.000	(.006)*
4	ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.28	4.46	3.74	4.57	4.41	4.20	4.00	4.416
		.665	.519	.696	.465	.528	.797	.000	(.000)*
5	ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	4.15	4.46	3.74	4.41	4.23	4.36	4.00	3.133
		.561	.519	.682	.688	.566	.753	.000	(.006)*
	คุณภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวม								3.733
									(.002)*

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.33 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้

อาชีพ		ราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	อื่นๆ
ราชการ	Mean Difference	1.00	.410	.349	.218	.039	.354	.206
	(Sig.)		(.029)*	(.029)*	(.110)	(.821)	(.020)*	(.495)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	Mean Difference			.758	.192	.449	.055	.615
	(Sig.)			(.000)*	(.298)	(.037)*	(.777)	(.061)

ตารางที่ 4.33 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ (ต่อ)

อาชีพ		ราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	อื่นๆ
พนักงานเอกชน	Mean Difference				.566	.310	.703	.143
	(Sig.)				(.000)*	(.104)	(.000)*	(.646)
เกษตรกร	Mean Difference					.257	.137	.423
	(Sig.)					(.134)	(.356)	(.160)
รับจ้างทั่วไป	Mean Difference						.393	.167
	(Sig.)						(.033)*	(.602)
ค้าขาย	Mean Difference							.560
	(Sig.)							(.070)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 8 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 4.34 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ

อาชีพ		ราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	อื่นๆ
ราชการ	Mean Difference	1.00	.328	.465	.126	.059	.239	.191
	(Sig.)		(.121)	(.010)*	(.411)	(.764)	(.162)	(.576)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	Mean Difference			.793	.202	.269	.0892	.519
	(Sig.)			(.001)*	(.334)	(.266)	(.687)	(.162)
พนักงานเอกชน	Mean Difference				.591	.524	.704	.274
	(Sig.)				(.001)*	(.016)*	(.000)*	(.438)
เกษตรกร	Mean Difference					.068	.112	.318
	(Sig.)					(.727)	(.502)	(.351)
รับจ้างทั่วไป	Mean Difference						.180	.250
	(Sig.)						(.385)	(.490)
ค้าขาย	Mean Difference							.430
	(Sig.)							(.218)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 5 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่

มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 4.35 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง

อาชีพ		ราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	อื่นๆ
ราชการ	Mean Difference	1.00	.314	.433	.184	.197	.273	.147
	(Sig.)		(.146)	(.019)*	(.242)	(.327)	(.119)	(.674)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	Mean Difference			.747	.130	.118	.042	.462
	(Sig.)			(.002)*	(.541)	(.633)	(.854)	(.223)
พนักงานเอกชน	Mean Difference				.617	.629	.706	.286
	(Sig.)				(.001)*	(.005)*	(.000)*	(.429)
เกษตรกร	Mean Difference					.013	.089	.331
	(Sig.)					(.949)	(.603)	(.342)
รับจ้างทั่วไป	Mean Difference						.076	.344
	(Sig.)						(.719)	(.353)
ค้าขาย	Mean Difference							.420
	(Sig.)							(.239)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 5 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 4.36 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ

อาชีพ		ราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	อื่นๆ
ราชการ	Mean Difference	1.00	.182	.541	.126	.076	.291	.279
	(Sig.)		(.357)	(.002)*	(.382)	(.678)	(.070)	(.383)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	Mean Difference			.723	.056	.258	.108	.462
	(Sig.)			(.001)*	(.774)	(.254)	(.601)	(.184)
พนักงานเอกชน	Mean Difference				.667	.465	.832	.262
	(Sig.)				(.000)*	(.022)*	(.000)*	(.428)
เกษตรกร	Mean Difference					.202	.165	.405
	(Sig.)					(.265)	(.295)	(.205)
รับจ้างทั่วไป	Mean Difference						.367	.203
	(Sig.)						(.060)	(.549)
ค้าขาย	Mean Difference							.570
	(Sig.)							(.082)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 5 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษรตกร และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 4.37 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่

อาชีพ		ราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	อื่นๆ
ราชการ	Mean Difference	1.00	.307	.416	.075	.205	.256	.154
	(Sig.)		(.129)	(.016)*	(.608)	(.275)	(.118)	(.636)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	Mean Difference			.723	.232	.102	.052	.462
	(Sig.)			(.001)*	(.245)	(.658)	(.807)	(.192)
พนักงานเอกชน	Mean Difference				.492	.621	.672	.262
	(Sig.)				(.004)*	(.003)*	(.000)*	(.437)
เกษตรกร	Mean Difference					.130	.180	.230
	(Sig.)					(.483)	(.260)	(.480)
รับจ้างทั่วไป	Mean Difference						.051	.359
	(Sig.)						(.798)	(.299)
ค้าขาย	Mean Difference							.410
	(Sig.)							(.219)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการเอาใจใส่ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 5 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

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

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.39 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้

อาชีพ		ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ป.ตรี	ป.โท
ม. 3	Mean Difference	1.000	.108	.162	.391	.056
	(Sig.)		(.602)	(.524)	(.051)	(.818)
ม. 6 / ปวช.	Mean Difference		1.000	.053	.500	.053
	(Sig.)			(.781)	(.000)*	(.762)
ปวส./อนุปริญญา	Mean Difference			1.000	.553	.106
	(Sig.)				(.003)*	(.641)
ป.ตรี	Mean Difference				1.000	.447
	(Sig.)					(.007)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.40 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ

อาชีพ		ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ป.ตรี	ป.โท
ม. 3	Mean Difference	1.000	.268	.409	.260	.036
	(Sig.)		(.250)	(.151)	(.245)	(.895)
ม. 6 / ปวช.	Mean Difference		1.000	.141	.528	.233
	(Sig.)			(.512)	(.000)*	(.236)
ปวส./อนุปริญญา	Mean Difference			1.000	.669	.373
	(Sig.)				(.001)*	(.144)
ป.ตรี	Mean Difference				1.000	.296
	(Sig.)					(.110)

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 2 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.41 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง

อาชีพ		ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ป.ตรี	ป.โท
ม. 3	Mean Difference	1.000	.274	.341	.277	.107
	(Sig.)		(.250)	(.241)	(.226)	(.698)
ม. 6 / ปวช.	Mean Difference		1.000	.067	.551	.167
	(Sig.)			(.762)	(.000)*	(.403)
ปวส./อนุปริญญา	Mean Difference			1.000	.618	.234
	(Sig.)				(.004)*	(.370)
ป.ตรี	Mean Difference				1.000	.384
	(Sig.)					(.043)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.42 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ

อาชีพ		ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ป.ตรี	ป.โท
ม. 3	Mean Difference	1.000	.077	.174	.350	.083
	(Sig.)		(.733)	(.529)	(.109)	(.751)
ม. 6 / ปวช.	Mean Difference		1.000	.097	.427	.006
	(Sig.)			(.643)	(.000)*	(.974)
ปวส./อนุปริญญา	Mean Difference			1.000	.524	.091
	(Sig.)				(.009)*	(.714)
ป.ตรี	Mean Difference				1.000	.433
	(Sig.)					(.017)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.43 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่

อาชีพ		ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ป.ตรี	ป.โท
ม. 3	Mean Difference	1.000	.238	.295	.270	.056
	(Sig.)		(.287)	(.279)	(.208)	(.818)
ม. 6 / ปวช.	Mean Difference		1.000	.058	.508	.238
	(Sig.)			(.779)	(.000)*	(.206)
ปวส./อนุปริญญา	Mean Difference			1.000	.565	.295
	(Sig.)				(.004)*	(.227)
ป.ตรี	Mean Difference				1.000	.270
	(Sig.)					(.127)*

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably Service)	r	Sig.
1	ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ.อ่างทอง ด้วยความเป็นกันเอง	.766	.000*
2	ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เท่าเทียมกับผู้รับบริการท่านอื่น	.711	.000*
3	ท่านได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพ เหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.703	.000*
4	ท่านคิดว่าได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่น	.712	.000*

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

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)	r	Sig.
1	ท่านได้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน	.697	.000*
2	ท่านคิดว่าได้รับบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	.838	.000*
3	ท่านได้รับบริการอย่างตรงต่อเวลา เช่น ให้บริการตรงเวลาที่นัดหมายหรือส่งมอบงานได้ตรงต่อเวลา เป็นต้น	.851	.000*

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับบริการอย่างตรงต่อเวลา มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ .851 และด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน มีระดับความสัมพันธ์ที่ .697

ตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)	r	Sig.
1	ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เช่น ความสะอาดสถานที่ให้บริการเหมาะกับจำนวนผู้รับบริการ เป็นต้น	.836	.000*
2	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	.889	.000*
3	ท่านคิดว่า อบจ.อ่างทอง จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา หรือเครื่องมือช่าง 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 มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ .889 และด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีระดับความสัมพันธ์ที่ .836

ตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)	r	Sig.
1	ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างสุภาพ ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ	.854	.000*
2	ท่านได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทุกครั้ง	.872	.000*
3	ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ	.849	.000*
4	ท่านได้รับการเอาใจใส่ทุกขั้นตอน ตลอดการรับบริการหรือไม่	.861	.000*
5	ท่านได้รับบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ	.905	.000*

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ .905 และ ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ มีระดับความสัมพันธ์ที่ .849

ตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ที่	ลักษณะการบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)	r	Sig.
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 4.49 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 ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

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 มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 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

ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.635) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่นมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (S.D. = 0.646) และรองลงมาคือด้านการได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพเหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 (S.D. = 0.723) และน้อยที่สุดคือด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.681)

ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.668) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับบริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.711) และรองลงมาคือด้านการได้รับบริการอย่างตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.732) และน้อยที่สุดคือด้านการได้รับบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D. = 0.748)

ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D. = 0.671) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มากที่สุดโดย มีค่าเฉลี่ย 4.41 (S.D. = 0.686) และรองลงมาคือด้านการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นพื้นฐานที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D. = 0.731) และน้อยที่สุดคือ ด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ 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 ด้านการได้รับบริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ 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 ลักษณะการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 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 การได้รับบริการอย่างถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.678) และการได้รับบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21

(S.D. = 0.756) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที มีค่าเฉลี่ย 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 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยน้ำเสียงและกริยาที่เหมาะสม 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 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ 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

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้แตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) แตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างจากเพศหญิง และ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศชายมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากเพศหญิง และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพศหญิงมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ มากกว่า 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในเฉพาะด้านการให้ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

4) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร และ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย

5) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการทดสอบรายคู่พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านสิ่งสัมผัสได้ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนอง แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ ระดับอนุปริญญา มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

5.1.5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

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

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงสูงและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับบริการอย่างตรงต่อเวลา มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด

คือ .851 และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน มีระดับความสัมพันธ์ที่ .697

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับสูงและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ .889 และน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีระดับความสัมพันธ์ที่ .836

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับสูงถึงสูงมากและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านการได้รับบริการอย่างถูกต้องทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ .905 และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ มีระดับความสัมพันธ์ที่ .836

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ากับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ระดับความสัมพันธ์ในทุกด้านอยู่ในระดับสูงและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด 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

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความเห็นต่อคุณภาพการให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีประเภทของการบริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการด้านสาธารณูปโภค การให้บริการกับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ การให้บริการกับเด็กแรกเกิด การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฯลฯ ดังนั้น ผู้รับบริการในแต่ละรูปแบบอาจมีความแตกต่างกันไปตามเพศสภาพของแต่ละบุคคล จึงอาจส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ควรดำเนินการโดยไม่แบ่งแยกเพศสภาพ หรือหากจำเป็นต้องมีการแบ่งแยกเพศสภาพ เช่น การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเพศชาย เพศหญิง ควรเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกยุติธรรม เท่าเทียม เมื่อเข้ารับการบริการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการ ควรทำความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการแต่ละเพศ เพื่อจัดการตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระวิทยา อิทฺธิญาโณ (กางเกตุ) พระมหาสม กลฺยาโณ และโกนิฏฐ์ ศรีทอง (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า อันเนื่องจากผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันในแต่ละระดับช่วงอายุ จะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้การบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ที่ทำให้บุคคลผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าได้รับการบริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ความแตกต่างกันในช่วงอายุแต่ละช่วงอาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ความคิด อันเนื่องจากประสบการณ์ที่เคยผ่านมาจากช่วงอายุแต่ละช่วงอาจจะน้อยกว่า คนที่มีอายุมากกว่า จึงทำให้การรับรู้ หรือ ประสบการณ์ที่พึงได้รับจึงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทิน นพเกต (2562) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มี อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาที่ได้มีผลแตกต่างจากการศึกษาของจิรพัชร สุดสงวน (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีเพียงด้านการให้ความมั่นใจ ด้านเดียวเท่านั้นที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวได้ว่า การให้บริการสาธารณะของภาครัฐเป็นการตอบสนองความต้องการส่วนรวมขั้นพื้นฐานของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดและประชาชนจะต้องได้รับการบริการอย่างเสมอภาค แม้ว่าประชาชนผู้มารับบริการจะมีฐานะที่แตกต่างกันแต่ยังคงได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการอย่างเสมอภาค ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกถูกแบ่งชนชั้นวรรณะ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการอย่างเท่าเทียมกันอาจส่งผลให้ความคิดเห็นของประชาชนแต่ละระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ กล่าวได้ว่าผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของสุทิน นพเกต (2562) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จากกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากและด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด โดยผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมแตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวได้ว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองต่างกันอันเนื่องจากผู้มาเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในแต่ละอาชีพ อาจมีความพร้อมหรือมีเวลาในการมาขอรับบริการ มาติดต่อราชการที่มีข้อจำกัดแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าผู้รับบริการจะประกอบอาชีพใดก็ตาม ต่างต้องการได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้รับการบริการที่มีคุณค่าจากบุคลากรขององค์การที่ไปติดต่อขอรับบริการ ทั้งนี้ ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ แพรวพัฒตรา สุพรรณนอก และ อภิชาต พานสุวรรณ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันได้รับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษามีความแตกต่างจากการศึกษาของ ชมสุภัค ครุฑกะ ฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี สุวรรณี เดชวรชัย ณัฐวุฒิ ฮันตระกูล และ ปิยะนุช เงินชูศรี (2564) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และเขตพื้นที่ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในภาพรวมไม่ต่างกัน และการศึกษาของ พระวิทยา อิทฺธิญาโณ (กางเกตุ) พระมหาสม กลฺยาโณ และ โกนิฏฐ์ ศรีทอง (2561) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มี อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งต้องทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างในบริบทต่างๆ ต่อไป

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากความสามารถในการรับรู้และการแปลความหมายในงานบริการที่ได้รับของบุคคลอาจมีความแตกต่างกันจากระดับการศึกษา จึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้บุคคลจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันหรือไม่ก็ตาม ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงความสำคัญในทุกปัจเจกบุคคลที่มีความเท่าเทียมกัน เป็นสำคัญในการให้บริการอันจะส่งผลให้บุคคลผู้รับบริการเกิดความรู้สึกความพึงพอใจในคุณภาพการให้การบริการที่ได้รับ

เพิ่มมากขึ้น โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของแพรวพัฒตรา สุพรรณนอก และอภิชาติ พานสุวรรณ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันได้รับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitably Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง (r=.796*) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองด้วยความเป็นกันเอง มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ r=.766* รองลงมา คือ ด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่น (r=.712*) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการปฏิบัติด้วยวาจาที่สุภาพ เหมาะสม จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (r=.703*) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมากจาก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองนั้น โดยส่วนใหญ่มักเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนั้นๆ จึงอาจมีความคุ้นเคยกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ทำให้สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจถึงความต้องของประชาชนที่มาให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่และความเท่าเทียมกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง (r=.872*) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับบริการอย่างตรงต่อเวลา มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ r=.851 รองลงมาคือ ด้านการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในทุกด้านเหมือนกันกับผู้รับบริการท่านอื่น (r=.712*) รองลงมา คือ ด้านการได้รับบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (r=.838*) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนชัดเจน (r=.697*) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความตรงต่อเวลาเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

สามารถให้บริการได้อย่างตรงต่อเวลาอาจเนื่องมาจากหลายปัจจัยร่วมกัน อาทิ การบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน และสามารถควบคุมระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนได้ดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและลดภาระจากการใช้เอกสาร นอกจากนี้อาจรวมถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความรับผิดชอบ ความใส่ใจและการบริการด้วยหัวใจของเจ้าหน้าที่ ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้การให้บริการเป็นไปอย่างตรงเวลาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนอย่างยิ่ง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก (r=.922*) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ r=.889* รองลงมา คือ ด้านการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ (r=.875*) และน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (r=.836*) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างชัดเจน ซึ่งการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองสามารถจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ได้อย่างเพียงพออาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการวางแผนอัตรากำลัง (Manpower Planning) ซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการจัดคนให้เหมาะสมกับงานในเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ ทฤษฎีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management System Theory) ที่มองว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบองค์กร การวางแผน การจัดหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยรวม อีกทั้ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองจัดเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการกำหนดอัตรากำลังคน อย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน ซึ่งอัตรากำลังคนที่กำหนดขึ้นนั้นมาจากการวิเคราะห์ปริมาณผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการพยากรณ์ปริมาณงานและวางแผนการจัดเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงมาก (r=.954*) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการได้รับบริการอย่างถูกต้อง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ r=.905* รองลงมา คือ ด้านการได้รับบริการด้วยความรวดเร็วทุกครั้ง (r=.872*) และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง ทุกครั้งที่เข้ามารับบริการ (r=.849*) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความถูกต้องในการให้บริการมีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในคุณภาพของบริการสาธารณะ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องอาจเนื่องมากจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม เอกสารที่ต้องใช้ วิธีการตรวจสอบข้อมูล หรือขั้นตอนการอนุมัติ ซึ่งช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการ และสร้างแนวปฏิบัติที่เจ้าหน้าที่สามารถยึดถือร่วมกันได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ อีกปัจจัยสำคัญที่ผลต่อความถูกต้องในการให้บริการ คือ คุณสมบัติและคุณวุฒิของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองบรรจุเข้าทำงานด้วยการสอบแข่งขันซึ่งมีการคัดเลือกคุณวุฒิให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน อีกทั้งบ้างท่านอาจมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งนั้นอย่างต่อเนื่อง 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 ทั้งนี้อาจเนื่องมากจากการพัฒนาศักยภาพหรือทักษะการให้บริการของบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปรับตัวและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามยุคสมัย โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีการพัฒนาทักษะการให้บริการบุคลากรอยู่เสมอ ซึ่งเป็นนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ หรือการส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการบริการและคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงถึงสูงมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น (r=.954*) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก (r=.927*) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง (r=.796*) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเนื่องมากจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการกำหนดวันและเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน ไม่สามารถหยุดให้บริการได้โดยพลการ ซึ่งประชาชนสามารถวางแผนเลือกช่วงเวลาในการเข้ารับบริการได้จึงทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการ รวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองมีการประเมินผลการดำเนินงานโครงการต่างๆ ทุกครั้ง หลังการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป นอกจากนี้ บุคลากรผู้ให้บริการแต่ละตำแหน่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองล้วนมาจากการสอบแข่งขันเพื่อปฏิบัติหน้าที่เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ โดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองยังมีการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอโดยการจัดโครงการอบรม หรือการส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการอบรมในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่พร้อมให้บริการประชาชนอยู่เสมอและมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลต่อความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อหน่วยงาน และเมื่อประชาชนเข้ามารับบริการแล้วปรากฏว่า บริการที่ได้รับนั้น มีความสอดคล้องตรงกับความต้องการได้อย่างถูกต้อง ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และยังมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990) ที่ได้ เสนอไว้ว่า คุณภาพบริการจะมีระดับสูงขึ้นหรือลดลง ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการที่ประเมินจากการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริงว่าสอดคล้องตรงตามที่คาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเพิ่มเติมที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล เช่น การรับรู้ของบุคคล (Perception) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้

ให้บริการ (External Communications to Customers) นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการที่จะทำให้เกิดคุณภาพของบริการ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพิ่มเติมตามบริบทและความแตกต่างในปัจจัยส่วนบุคคลอื่นเพิ่มเติม

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง” ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

1) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสาธารณะที่สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน และควรมีการพัฒนาทักษะ ความสามารถด้วยการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับคุณภาพการบริการของบุคลการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

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

บรรณานุกรม

จิรพัชร สุดสงวน. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*(Unpublished Master'thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชมสุภัค ครุฑกะ ฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี สุวรรณี เดชวรชัย ณัฐวุฒิ ฮันตระกูล และ ปิยะนุช เงินชูศรี. (2564). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 8*(1), 65-79.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*(พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

นายิกา เดิดขุนทด. (2550). *LibQUAL^{+TM}: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : อินฟอร์ เมชั่น.

ปิยนุช ตันเจริญ และ สุรศักดิ์ โตประศรี. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 15(1), 189-213.

พระวิทยา อิทฺธิญาโณ (กางเกตุ) พระมหาสม กลฺยาโณ และ โกนิฏฐ์ ศรีทอง. (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรี รับใช้สังคม, 4*(2), 98-110.

พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตา หู คอ จมูก (Unpublished Master'thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการส นักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พีรชาวดี ทองธีรภาพ และ เฉลิมพร เย็นเยือก. (2566). คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ, 3*(2), 43-55.

แพรวพัฒตรา สุพรรณนอก และ อภิชาติ พานสุวรรณ. (2567). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12*(1), 13-30.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ*(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เศกสรร อิ่มมูล และ วิเชียร วิทยอุดม. (2566). คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร. *วารสารไตรศาสตร์, 9*(1), 64–72.

สัญญา เคณาภูมิ. (2562). กระบวนทัศน์แห่งอนาคตของรัฐประศาสนศาสตร์. *วารสารนวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, 7* (2), 39-65.

สิรินทรา เทพพานิช และ เฉลิมพร เย็นเยือก. (2566). คุณภาพการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี. *วารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ, 3*(2), 1-13.

สุทิน นพเกตุ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน, 4*(1), 149-158.

Buzzell, R.D. & Gale, B.T. (1987), *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance.* NewYork: The Free Press.

Crosby, M. R. (1988). *Marketing* (7th ed.). Fort Worth: The Dryden Press.

Gronroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.

Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organization Behavior Interface. *Journal of Business Research, 20*(1): 3-17.

Kotler, P. (2000a). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P. (2000b). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (9th ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Lewis, M & Bloom, P. (1983). *Organization Behavior*. New York: Mc Graw Hill.

Lovelock, L. & Wright. K. (1999). *Principles of service marketing and management*. (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.

Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research. *Journal of Marketing, 58* (January), 111-124.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliifs, NJ: Prentice –Hall.

Weber, Max. (1996). *The Theory of Social and Economic Organization. Tran, by A.M Henderson and Tallest Parsan Edition*. New York: The Free Press.

Wisher, J. D. & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback-Internet versus traditional banking. Benchmarking: *An International Journal, 8*(3): 240-250.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Zineldin, M. (1996). Bank Strategy and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing, 14*(6), 12-22

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. New York: New York: Harper & Row.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ชลธิชา คงใหญ่
วัน เดือน ปีเกิด	4 กันยายน 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดอ่างทอง ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยบูรพา ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, 2559 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2567
ที่อยู่ปัจจุบัน	7 / 10 พลัมคอนโด พหลโยธิน 89 ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการอาหารและยาปฏิบัติการ