

**ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแซง
อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี**
**PUBLIC OPINION ON THE QUALITY OF MUNICIPAL SERVICES IN,
NONG-SAENG**

อัญชลี เชี่ยวชาญ¹
ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแซง เพื่อนำเสนอโครงการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ และระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแซง ในให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแซง พบว่าประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแซงที่แตกต่างกัน โดยผลการเปรียบเทียบทั้ง 5 ด้าน พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแซง

คำสำคัญ: การรับรู้คุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลหนองแซง

Abstract

The purpose of this study was to compare the opinions of the public with different personal factors, towards the quality of service provided, to compare expectations and perception of the quality of service in order to use in improving the quality of services. From the study it was found that regarding expectations of quality of service, the level of perception of the quality of service and the perception level of quality of service for all 5 aspects including tangibility in services provided, credibility, response to needs, confidence given in providing services, understanding, perceiving needs were overall at a high level. From testing the hypothesis it was found that the first hypothesis, differences in personal factors do no result in different perception of the 5 aspects above. The second hypothesis comparing expectations and differences in perception of the quality of services by Tambom Nongsaeng Municipality, comparing the 5 aspects, it was found that those using services have lower expectations than the perception of the quality of service provided.

Keywords: perception of quality of service quality of service Tambon Nong-saeng Municipality

¹ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20131 friend_aun@hotmail.com

² ดร. / วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทนำ

เทศบาลตำบลหนองแขง ได้จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี พ.ศ. 2547 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 121 ตอนพิเศษ 75ง วันที่ 9 กรกฎาคม 2547 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารท้องถิ่น ที่มีภารกิจในการส่งเสริมการให้ประชาชนอยู่ดี กินดี มีความสุข ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามภารกิจของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการอย่างมีประสิทธิภาพและโดยต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาคน พัฒนางานให้สนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง แต่ในปัจจุบันการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขงยังไม่สมบูรณ์แบบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านบริการยังน้อยอยู่ ประกอบการงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอและระบบโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองแขงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลาง ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร [1] ดังนั้น พนักงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการประชาชน จึงต้องมีความพร้อมและมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง ในงานบริการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ 5) ด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ [2] เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อนำเสนอโครงการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี

วิธีดำเนินงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง จำนวน 352 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Independent Sample t-test , One-way Analysis of Variance และ Paired Sample t-test

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 35 ปี - น้อยกว่า 45 ปี การศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้ 10,001-25,000 บาท และส่วนใหญ่จะมาติดต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้มากที่สุด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง ผลการศึกษาพบว่า

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ มีระดับความคาดหวัง ลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.21 ลำดับที่ 2 คือด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.20 ลำดับที่ 3 คือ ด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.15 ลำดับที่ 4 คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.13 และ ลำดับที่ 5 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.04

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้คือ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ มีระดับความคุณภาพในการให้บริการ ลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.41 ลำดับที่ 2 คือด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.33 ลำดับที่ 3 คือ ด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.29 ลำดับที่ 4 คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.28 และ ลำดับที่ 5 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 4.26

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้คุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้คุณภาพการให้บริการจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการที่ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการจำแนกตามของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้คุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ

0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้คุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 การรับรู้คุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทงานที่มามีติดต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขงที่แตกต่างกัน โดยผลการเปรียบเทียบทั้ง 5 ด้าน พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุป

เพศ อายุ ระดับการศึกษา กับ ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างด้านอาชีพ รายได้ ประเภทงานที่ติดต่อกัน โดยสอดคล้องกับ สุพัตรา มณีโชติ [3] ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รายได้ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการเป็นกรรมการองค์กร/ชุมชนต่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัย จึงขอเสนอ โครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี โดยโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต้องอาศัยความร่วมมือของ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากร ผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน งานสวัสดิการสังคมและการเกษตร งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานก่อสร้างออกแบบ และควบคุมอาคาร งานการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลหนองแขง ควรปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งเพื่อให้สะดวกต่อการบริหารจัดการในหน่วยงาน รวมถึง ควรมีการอบรมเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในการการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการสร้างสรรคงานที่ดีต่อไป รวมถึงการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และควรมีการปรับปรุง

ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการทำงาน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแขง สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง ที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียด ถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อวิรัช คุณแม่แจ่มจันทร์ พี่สาวชาญ และญาติพี่น้องทุกคน ที่ให้กำลังใจ และ สนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญูตเวทิตาต่อบุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่า ทุกวันนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] เทศบาลตำบลหนองแขง. (2557). **แผนพัฒนาสามปีเทศบาลตำบลหนองแขง พ.ศ. 2558-2560.**
- [2] Van,I (2003) & Arash, S (2006). **Developing the Models of Service Quality Gaps:A Cril:A Critiad Discussion.** Iran: University of Isfahan.
- [3] สุพัตรา มณีโชติ. (2552). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอนาคำจังหวัดตราขบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ, สาขารัฐศาสตร์, ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.