

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
Service Quality of Tha Tum Sub-District Municipality, Tha Tum District,
Surin Province

เกียรติศักดิ์ มาลีหาล¹ นวรัตน์ นิธิชัยนันต์² ธราธร ภูพันธ์เชือก³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ การวิจัยแบบเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงาน จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการประสานงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียง 2 ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประสานงาน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียง 1 ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการ ได้แก่ ปัญหาการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ เป็นส่วนใหญ่ และข้อเสนอแนะในการรับบริการ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการตรวจเช็คโทรศัพท์ที่อยู่เสมอ หรือควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, เทศบาลตำบลท่าตูม

Abstract

This research aimed to study Tha Tum Sub-District Municipality service quality, compare service quality levels according to gender, ages, and education levels, and propose problems, obstacles, and recommendations toward receiving services at Tha Tum Sub-District Municipality.

¹⁻³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

Tha Tum District, Surin Province. Survey research methodology was conducted comprising 367 citizens receiving services in 5 main tasks including education, treasury, health, and maintenance tasks. Questionnaires were used as the research instrument and subsequently analyzed by statistics including standard deviation, frequency, percentage, arithmetic mean, t-test, F-test.

The results indicated that the samples' view toward service quality of Tha Tum Sub-District Municipality was high. In detailed analysis, we found the highest quality aspect was the process aspect, followed by coordination, staff, facilitation aspect subsequently. Furthermore, the lowest quality aspect perceived by our samples was the information providing aspect. Findings from inferential statistics revealed that difference in gender did not lead to significantly difference in total service quality view. In detail, we found differences merely in the facilitation and coordination aspects of service quality view. Moreover, differences in age groups were not significantly related to difference in total service quality view, only facilitation aspect of service quality view was significantly related. In term of education, we found no significant difference in to service quality view among population with different education backgrounds, unlike the detailed analysis revealing significant differences in all separated aspects. Finally, we found the main obstacle in service quality of Tha Tum Sub-District Municipality was the coordination problem via telephone and the most essential recommendation by our samples was to develop more frequent telephone checking habit for the staff.

Keywords : Service Quality, Tha Tum Sub-District Municipality

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ระบุว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุก องค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด หนองบัวลำภู. 2555 : 1) ดังจะเห็นได้จากปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ ประชาชนด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

เทศบาลตำบลท่าตูมได้รับการยกฐานะเปลี่ยนแปลงจากสุขาภิบาลให้เป็นเทศบาลในวันที่ 20 พฤษภาคม 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและปรัชญาของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีพื้นที่ความรับผิดชอบทั้งหมด 3 หมู่บ้าน และมีประชากรในความดูแลรับผิดชอบจำนวน 3,913 คน (งานทะเบียนเทศบาลตำบลท่าตูม. 2560) ซึ่งวัตถุประสงค์สำคัญในการจัดตั้งเทศบาลตำบลท่าตูม เป็นการปกครองในระดับท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนจึงจำเป็นต้องมีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับระบบประชาธิปไตยในระดับชาติ โดยที่องค์กรเทศบาลเป็นองค์กรทางการเมืองแรกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองได้อย่างเต็มที่ตามหลักการกระจายอำนาจ อีกทั้งยังมีการล้อโครงสร้างของการเมืองในระดับชาติมาจำลองใส่ไว้ในเทศบาลด้วย คือ มีการแบ่งแยกฝ่ายบริหาร และฝ่ายสภาที่ทำหน้าที่ในการออกเทศบัญญัติออกจากกัน และในทำหน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน และมีบทบาทหน้าที่เพื่อเป็นการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีมากขึ้นเรื่อย ๆ จนไม่สามารถควบคุมดูแล หรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานหรือองค์กรการเมืองอื่น ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่าง ๆ นี้อย่างนี้ และทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการจากภาครัฐได้รวดเร็วและทั่วถึงยิ่งขึ้นและเทศบาลมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนเข้ามาติดต่อที่หน่วยงานเทศบาลตำบลท่าตูมจำนวนมาก อย่างไรก็ตามประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีให้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น บทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูมจึงมีความสำคัญในการทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามบทบาทภารกิจของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทในการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และการสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน 4,326 คน (เทศบาลตำบลท่าตูม. 2561)
 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ที่มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลท่าตูม จำนวน 367 คน โดยใช้เทคนิค Yamane (1967) ได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่มโดยสมมติค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปในด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไป เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และงานที่ขอรับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ ศึกษาในประเด็นดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบ Rating Scale จึงมี 5 ระดับ คือ

- | | |
|-----------|----------------------------------|
| 5 หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก |
| 3 หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง |
| 2 หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย |
| 1 หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened Question) ปัญหา อุปสรรค และเสนอแนะเกี่ยวกับการมารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าตุม

3. วิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. สร้างแบบสอบถาม โดยนำความรู้จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตุม มาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม
2. เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. ทำเรื่องขอหนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อดำเนินการในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of Consistency : IOC) และความเหมาะสมของภาษา และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา
6. นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนและหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามในข้อที่มีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Co-efficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .902

7. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา อีกครั้ง จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีคุณภาพ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 367 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย แบ่งเป็น 4 กอง 1 สำนัก คือ 1) กองการศึกษา จำนวน 58 คน 2) กองคลัง จำนวน 102 คน 3) กองสาธารณสุข จำนวน 74 คน 4) กองช่าง จำนวน 36 คน และ 5) สำนักงานปลัด จำนวน 97 คน เริ่มเก็บข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม 2561-เดือนมกราคม 2562 จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความความสมบูรณ์ และนำไปลงรหัสในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และร้อยละ $\bar{X}$, SD , t-test และ F- test

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยของนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.5) มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 147 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.1) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 296 คน (คิดเป็นร้อยละ 80.7) มีระดับการศึกษาสูงสุด คือปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 137 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.3) มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 233 คน (คิดเป็นร้อยละ 63.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 181 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.3) และส่วนใหญ่มาขอรับบริการงานด้านกองคลัง จำนวน 102 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.8)

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านกระบวนการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.90) รองลงมาได้แก่ ด้านการประสานงาน ($\bar{X}$ = 3.67) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.61) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 3.53) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X}$ = 3.21) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.62) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความกระตือรือร้น เติบโตในการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.85) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการเสียสละ การทุ่มเทในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.44)

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.90) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่ระบุไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.13) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีผังขั้นตอนแสดงการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.43)

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีที่สำหรับนั่งรอรับบริการที่สะดวก ($\bar{X} = 4.09$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดบริการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ มีระบบ WIFI ไว้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.35$)

2.4 ด้านการประสานงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เมื่อมีปัญหาสามารถประสานงานกับหน่วยงานได้ทันที ($\bar{X} = 3.86$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการประสานงานที่สะดวก เช่น โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่/facebook/line ($\bar{X} = 3.47$)

2.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร/โครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 3.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเสียงตามสาย เช่น หอกระจายข่าวชุมชน วิหยชุมชน รถประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 2.59$)

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียง 2 ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประสานงาน ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียง 1 ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง จากนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD เพื่อหาความแตกต่าง พบว่า มี 3 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี กับ อายุ 51 ปีขึ้นไป อายุระหว่าง 30-40 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป อายุระหว่าง 41-50 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

3.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร จากนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD เพื่อหาความแตกต่าง พบว่า

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มี 2 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา กับ ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

2) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มี 3 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา กับ ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มี 3 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา กับ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปวช./ปวส./

อนุปริญญา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ระดับปริญญาตรี และ การศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา กับ ระดับปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

4) ด้านการประสานงาน พบว่า มี 2 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา กับ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

5) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า มี 2 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา กับ ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญาและระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอ ท่าตูม จังหวัด สุรินทร์ พบว่า

4.1 ประชาชนที่มาใช้บริการมีปัญหา/อุปสรรคในการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ หรือโซเชียลยังไม่ชัดเจน หรือเป็นปัจจุบัน การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่พร้อม โดยเฉพาะการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตฟรี ระหว่างรอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความเสียสละเท่าที่ควร ตามลำดับ

4.2 ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อเสนอแนะจากปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้บริการ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการตรวจเช็คโทรศัพท์อยู่เสมอ หรือควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายขึ้น รองลงมา คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊คและมีการบันทึกข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ควรมีการแจ้งการให้สัญญาณ WIFI ฟรี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการในช่วงระหว่างรอ และควรให้ความสำคัญในเรื่องของการเสียสละเพื่อส่วนรวมและไม่ล่าเอียงในการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมศวร์ เสือทอง อรสา จริญญาธรรม และกานต์ บุญศิริ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพด้านกระบวนการมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูมนั้นมีช่องทางการให้บริการที่ระบุไว้อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการรับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิดความพึงพอใจมากสอดคล้องกับ วีรพงษ์ เฉิมจิระรัตน์ (2543 : 14-15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ (2557) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ

ปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลนครสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด นอกจากนี้จะเห็นว่าด้านการให้ข้อมูลข่าวสารนั้นยังมีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันนั้นการสื่อสารหรือการให้ข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถรับรู้โดยเร็วผ่านทางโลกโซเชียล หรืออินเทอร์เน็ต ดังนั้นในส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจึงสามารถทำได้สะดวกผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล แต่ทั้งนี้ ข้อมูลนั้นจะต้องมีการอัปเดตตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ ดังนั้นในการพัฒนาในส่วนนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่ง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประสานงาน แตกต่างกัน อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการนั้นมีความคาดหวังในการใช้บริการในระดับที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติของแต่ละบุคคลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือขึ้นอยู่กับช่วงระยะเวลาที่เข้ารับบริการนั้นมีความเหมาะสม จึงทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาเตชินท์ สิทธิธัญญ์ (ผกา) (2555) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกันในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการเสียสละและทำงานบริการอย่างเต็มที่ และควรให้ความสำคัญต่องานบริการอย่างเต็มความสามารถ

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการกำหนดแสดงแผนผังขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบและมองเห็นชัดเจน เพื่อความสะดวกในการรับบริการ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดให้บริการคอมพิวเตอร์ และบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้มารับบริการ

1.4 ด้านการประสานงาน ควรมีการเพิ่มช่องทางการประสานงานหรือติดต่อสื่อสารให้ทันสมัย รวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น เช่น การนำโซเชียลมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ ที่ทันสมัย

1.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ควรเป็นปัจจุบัน และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีช่องทางการรับข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาศักยภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

2.2 ศึกษาศักยภาพที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

เอกสารอ้างอิง

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

พระมหาเดชินท์ สิทธาภิกุ(ผากา). (2554). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ยูบีซี แอลบีคส์

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). รายงานประจำปีสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. หนองบัวลำภู : สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด.

สุเมศวร์ เสือทอง อรสา จรูญธรรม และกานต์ บุญศิริ. (2556). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าฉาง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์. 3(2) : 79-91.