

การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม
อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

SERVICES PROVIDING EVALUATION OF THAKHAM SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
BANGPAKONG DISTRICT, CHACHOENGSARO PROVINCE

¹สมชาย วิมลสุข, ²ภูกิจ สุทธิรางคกุล,
³อนวัติ กระสังข์ และ ⁴ทีป ราญสรระน้อย
¹Somchai Wimonsuk, ²Phukit Suratirangakul,
³Anuwat Krasang and ⁴Teep Ransanoi

¹คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Received:2024-01-19

¹Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University, Thailand

Revised:2024-04-19

¹Corresponding Author's Email: Samjung369@hotmail.com

Accepted:2024-04-27

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 80 คน ใช้วิธีการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ t - test ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$) และ ด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ($\bar{X} = 4.16$)

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำในการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถแก้ปัญหา และให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการได้
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และ
- 4) ด้านการส่งเสริมการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชนให้ชัดเจน

คำสำคัญ: การประเมินผล; การให้บริการ; เทศบาลตำบลท่าข้าม; จังหวัดฉะเชิงเทรา

Abstract

This reaserch article used quantitative research methods. Thakham Subdistrict Municipality, Bangpakong District, Chachoengsao Province was the research area. According to Krejcie and Morgan's table, the sample consisted of 80 individuals who were above the age of 18 and resided in Thakham Subdistrict Municipality, Bang-pakong District, Chachoengsao Province. The questionnaire was the research instrument. The t-test, percentage, mean, and standard deviation were used to analyse the data. The findings revealed that:

1.The overall level of service provision at Thakham Subdistrict Municipality, Bangpakong District, Chachoengsao Province was high (\bar{x} = 4.18). Upon examining each aspect, it was discovered that the promotion of services (\bar{x} = 4.26) was the most important, followed by personnel service (\bar{x} = 4.17), facilities (\bar{x} = 4.17), and process aspect (\bar{x} = 4.16)

2. Service comparability Evaluation of Thakham Subdistrict Municipality, Bangpakong District, Chachoengsao Province was conducted, with categories taken into account such as gender, age, marital status, education level, occupation, and income. It was discovered that: 1) The process of providing services must be done quickly, accurately, and precisely; 2) The personnel must be friendly, articulate, knowledgeable, and able to solve problems and offer advice to clients; 3) The facilities must be suitable for the clients; and 4) The public should be informed about the procedures, methods, and duration of the services being provided.

Keywords: Evaluation; Providing Service; Thakham Subdistrict Municipality; Chachoengsao Province

บทนำ

หลักการแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติสาระสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรการอิสระภายใต้รัฐธรรมนูญ การขยายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้กว้างขวางขึ้นโดยเฉพาะการให้ประชาชนหรือผู้รับบริการและชุมชนเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะและการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการริเริ่ม แผนงาน โครงการ มาตรการและตรวจสอบการดำเนินการต่างๆของภาครัฐ