

**ชื่อเรื่อง** : การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง  
อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

**ผู้วิจัย** : อัมพร ปัญญา, จิง แขวงวิเศษชัยชาญ, บุตรี จารุจินดา, จรรยาพร สุธีดวง และ  
ปัทมราศ สดเลิศ

**ปีการศึกษา** : 2567

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง และ (2) นำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ที่มารับบริการของเทศบาลเมืองอ่างทอง จำนวนทั้งสิ้น 11,518 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 368 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 50.82 จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 110 คิดเป็นร้อยละ 29.89 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.55 จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.69 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.01 และ (2) คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.24$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.23$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.18$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.17$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.17$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

**คำสำคัญ**: การประเมิน คุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองอ่างทอง

**Title** : EVALUATION OF PUBLIC SERVICES QUALITY OF  
ANG THONG MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT,  
ANG THONG PROVINCE

**Researcher** : Amporn Panya, Khing Kwang Wiset Chai Chan, Buttri  
Charuchinda, Janyaporn Suthiduang and Patmarak Sudlert

**Academic Year** : 2024

### ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the evaluation of public service quality of Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province, and (2) to use the research results as guidelines for relevant agencies to improve and develop the evaluation of public service quality of Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province.

The research was quantitative. The population was people living in Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province who came to receive services from Ang Thong Municipality. There were total of 11,518 people. The sample size used in this study was 368 people. The sample was calculated using Taro Yamane's formula. The research tool was a questionnaire. Data were analyzed using percentages, means, and standard deviations.

The research results found that: (1) the evaluation of public service quality of Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province, personal information of the majority of respondents, classified by gender, found that the majority of respondents were female, 187 people, accounting for 50.82 percent. Classified by age, it was found that the majority of respondents were between 41 - 50 years old, number 110. Representing 29.89 percent, classified by status, it was found that the majority of respondents were marital status, 175 people, representing 47.55 percent. Classified by education, it was found that the majority of respondents had a secondary education level, 135 people, representing 36.69 percent, and classified by occupation, it was found that the majority of respondents had general employment occupations, totaling 92 people, accounting for 25.01 percent, and (2) using the research results as guidelines for relevant agencies to improve and develop the evaluation of public services quality of Ang Thong Municipality, Mueang District, Ang Thong Province, overall, it was at a moderate level ( $\bar{x} = 3.20$ ). When classified into each aspect, it was found that the provision of service was on time ( $\bar{x} = 3.24$ ) was at a moderate level, followed by providing adequate services ( $\bar{x} = 3.23$ ) at the level moderate, followed by equal service provision ( $\bar{x} = 3.18$ ) was at the moderate level, followed by continuous service provision ( $\bar{x} = 3.17$ ) was at a moderate level and advanced services ( $\bar{x} = 3.17$ ) was at a moderate level, respectively.

**Keywords:** Evaluation, Quality Service, Ang Thong Municipality