

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา

Guidelines for Developing the Quality of Public Service in Ayothaya Town Municipality

โสมย์ทิพา พงษ์โสภี และ กมลวรรณ วรณธน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Somtipa Pongsophee and Kamonwan Wanthanang

Phanakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: duean_2520@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา วิธีดำเนินการวิจัย มี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ จำนวน 390 คน สุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี และขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม 2) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (1) ควรส่งเสริมการจัดตั้งชมรมกีฬาหรือจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเยาวชนและประชาชน (2) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในช่องทางต่างๆ ที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และ (3) ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจสำหรับผู้ที่ต้องดูแล ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยๆ

คำสำคัญ: บริการสาธารณะ; เทศบาลเมืองอโยธยา; แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the quality of public service in Ayothaya Town Municipality; 2) to compare the quality of public service in Ayothaya Town Municipality, divided by personal factors; and 3) to examine the guidelines for developing the quality of public service in Ayothaya Town Municipality. There were 2 stages: The first one has studied the situation and compared the quality of public service. The sample was 390 people in the area with stratified sampling. The research tool was a questionnaire which had the reliability indices of 0.83. The data was analyzed for percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and LSD method. In terms of the second one, it has examined the guidelines for developing the quality of public service in Ayothaya Town Municipality. There were mainly 15 informants with a purposive sampling. The research instrument was an interview form. The content analysis was conducted. The findings were as follows: 1) The quality of public service was overall at a high level. Each aspect was at a high level. Considering the aspect, the highest mean was the art and culture; 2) The different people in other areas had a different opinion on the quality of public service at the .05 level; and 3) There were many guidelines for developing the quality of public service; (1) The sport club or sport competition should be supported for youth and people. (2) The public service should be promoted and published in various channels to access the information; and (3) The training course should be provided for caregivers in elderly people, disabled, and patients.

Keywords: Public Service, Ayothaya Town Municipality, Guidelines for Developing the Quality of Public Service

บทนำ

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมโดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนา ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่นรวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่ เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จะต้องมีการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน หรือตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาล ดังนี้ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง จัดให้ราษฎรได้มีการศึกษา

อบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น อาจสรุปได้ว่าเทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีความเก่าแก่คู่กับสังคมไทยมาเป็นเวลาช้านาน และถือเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นต้นแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในด้านการกระจายอำนาจการปกครองและส่งเสริมการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (แบ็งค์ นพเกตุ, จตุพร บานชื่น และชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2562)

เทศบาลเมืองอโยธยามีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 8.4 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 3 ตำบล จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา ณ วันที่ ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม 2567 จำนวนทั้งสิ้น 16,214 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567) ในปัจจุบันมีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจในพื้นที่อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีการเกิดขึ้นของศูนย์การค้า โรงแรม และหมู่บ้านจัดสรร อีกทั้งเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นจุดศูนย์กลางของการให้บริการสาธารณะ มีการมุ่งเน้นในการพัฒนาบริการสาธารณะทางด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลให้บริการสาธารณะด้านอื่น ๆ ไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยในฐานะเป็นประชาชนในพื้นที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จาริตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเสนอแนะต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุงระบบและรูปแบบการให้บริการประชาชนของเทศบาล เมืองอโยธยา และหน่วยงานที่มีรูปแบบการให้บริการที่ใกล้เคียงกัน ให้สามารถกำหนดนโยบายในการให้บริการสาธารณะให้เป็นไปตามภารกิจ 6 ด้าน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้ถูกกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2545 และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชาชนผู้ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอโยธยา จำนวน 16,214 คน จาก 3 ตำบล (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 390 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร ของยามาเน (Yamane, 1973) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling : SRS)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน ได้แก่ นายกเทศมนตรีเมืองอโยธยา รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล และผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม พัฒนาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อยู่อาศัย เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ โดยในส่วนนี้เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามได้เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม หาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) ของแบบสอบถาม ตามวิธีของโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (Rowinelli & Hambleton, 1977 อ้างถึงใน พิศิษฐ์ ตันทวนิช , และ พนา จินดาศรี, 2561) โดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและพิจารณาความเหมาะสมของสำนวนภาษา การใช้ถ้อยคำ และนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป ได้ผลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.83

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลหลัก และตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยประสานงานเบื้องต้นกับเทศบาลเมืองอโยธยา เพื่อแจ้งการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ถึงนายกเทศมนตรีเมืองอโยธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองอโยธยาด้วยตนเอง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ถึงนายกเทศมนตรีเมืองอโยธยา เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก แจ้งกำหนดการนัดหมายวันเวลาที่สัมภาษณ์ ส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน ก่อนวันสัมภาษณ์ล่วงหน้า 5 วัน เข้าพบผู้ให้ข้อมูลหลักตามวัน เวลาที่นัดหมาย และดำเนินการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์

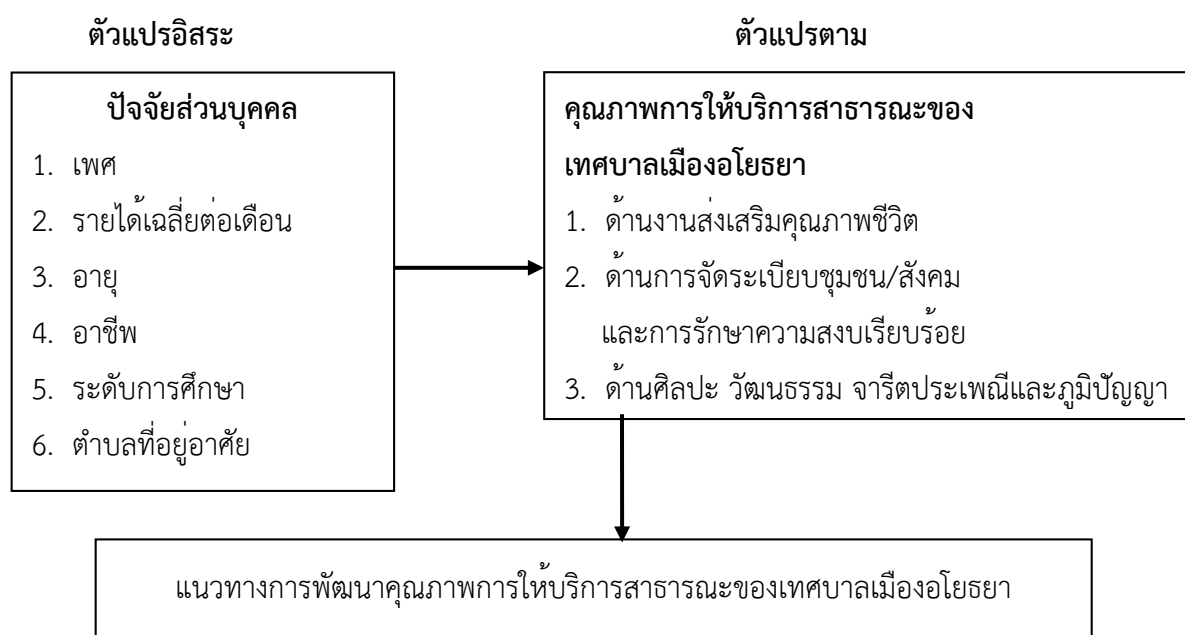
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า การทดสอบค่าเอฟ และการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี (Fisher's Least Significant Difference : LSD) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์เพื่อกำหนดตัวแปรอิสระ ในส่วนของตัวแปรตามผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจากแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2545 และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ตามภาพที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 และอาศัยอยู่ในตำบลไผ่ลิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา

ตารางที่ 1 สภาพคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา	ระดับการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.82	0.82	มาก
2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.63	0.88	มาก
3. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.88	0.79	มาก
โดยรวม	3.78	0.79	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.79) รองลงมา คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.82) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X}=3.63$, S.D.=0.88)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยาไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย

การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองอโยธยา	แหล่งความ แปรปรวน	ตำบลที่อยู่อาศัย				
		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	9.78	2	4.89	7.44	.001*
	ภายในกลุ่ม	254.18	387	0.65		
	รวม	263.96	389			
2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบ เรียบร้อย	ระหว่างกลุ่ม	8.10	2	4.05	5.27	.006*
	ภายในกลุ่ม	297.53	387			
	รวม	305.64	389			
3. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต- ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	9.48	2	4.74	6.70	.001*
	ภายในกลุ่ม	273.84	387	0.70		
	รวม	283.33	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.88	2	4.44	7.24	.001*
	ภายในกลุ่ม	237.27	387	0.61		
	รวม	246.16	389			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย พบว่า ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05. ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบ ความแตกต่างจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ผลการทดสอบดังแสดงไว้ในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ภาพรวม ด้วยวิธี LSD

ตำบลที่อยู่อาศัย	ตำบลไผ่ลิง	ตำบลคลองสวนพลู	ตำบลหันตรา
ตำบลไผ่ลิง	-	.329*	-
ตำบลคลองสวนพลู	-	-	-
ตำบลหันตรา	-	-	-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ภาพรวม พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลไผ่ลิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลคลองสวนพลู (.329*)

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้วยวิธี LSD

ตำบลที่อยู่อาศัย	ตำบลไผ่ลิง	ตำบลคลองสวนพลู	ตำบลหันตรา
ตำบลไผ่ลิง	-	.325*	-
ตำบลคลองสวนพลู	-	-	-
ตำบลหันตรา	-	.610*	-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลไผ่ลิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลคลองสวนพลู (.325*) และประชาชนที่อยู่ในตำบลหันตรามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มากกว่าประชาชนในตำบลคลองสวนพลู (.610*)

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้วยวิธี LSD

ตำบลที่อยู่อาศัย	ตำบลไผ่ลิง	ตำบลคลองสวนพลู	ตำบลหันตรา
ตำบลไผ่ลิง	-	.320*	-
ตำบลคลองสวนพลู	-.320*	-	-
ตำบลหันตรา	-	-	-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลไผ่ลิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลคลองสวนพลู (.320*)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา
จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยวิธี LSD

ตำบลที่อยู่อาศัย	ตำบลไผ่ลิง	ตำบลคลองสวนพลู	ตำบลหันตรา
ตำบลไผ่ลิง	-	.341*	-
ตำบลคลองสวนพลู	-	-	-
ตำบลหันตรา	-	-	-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา จำแนกตามตำบลที่อยู่อาศัย ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลไผ่ลิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มากกว่าประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลคลองสวนพลู (.341*)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

การส่งเสริมด้านการกีฬา การนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชน ควรจัดทำบริการที่มีอยู่เดิมต่อเนื่องไปอย่างสม่ำเสมอ คือ มีการให้บริการสนามฟุตบอล อาคารศูนย์การกีฬานานาชาติใหญ่ประกอบด้วยห้องออกกำลังกาย และสระว่ายน้ำ โดยจัดให้มีครูสอนว่ายน้ำและเทรนเนอร์อยู่ประจำศูนย์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน และลดปัญหาการเสียชีวิตจากการจมน้ำของเด็กเล็กในพื้นที่ ให้มีการจัดตั้งชมรมกีฬาหรือจัดการแข่งขันกีฬาส่งเสริมเยาวชนและประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ เชิญชวนให้เยาวชนและประชาชนเข้าไปใช้บริการศูนย์การกีฬาของเทศบาลเมืองอโยธยา เนื่องจากเริ่มมีการเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2567 ประชาชนในพื้นที่อาจจะยังไม่ทราบข้อมูล

งานสวัสดิการสังคมแก่คนชรา ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ ควรดำเนินโครงการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ โครงการสนับสนุนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยต่างๆ และการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจสำหรับผู้ที่ต้องดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยต่างๆ ควรจัดให้มีรถพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกในการ รับ-ส่ง ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยต่างๆ เมื่อมีความจำเป็นในการเดินทางไปโรงพยาบาล หรือเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ มีการร่วมมือกับชุมชนในการลงพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรมพัฒนาสุขภาพของผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยที่ยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ควรจัดให้มีการลงพื้นที่เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อม

ให้อื้อเพื่อต่อการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยต่างๆ โดยอาศัยความร่วมมือกับอาสาสมัครและชุมชน และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในช่องทางต่างๆ ที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง

2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

การส่งเสริม และการสนับสนุนการป้องกันหรือแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ ควรจัดให้มีโครงการ คณะกรรมการชุมชนคัดกรองผู้ติดยาเสพติดเพื่อส่งไปบำบัดรักษา และการจัดให้มีการประสานงานให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจชี้เป้าหมายผู้ค้ายาเสพติดโดยอาศัยความร่วมมือจากชุมชน ให้มีการลงพื้นที่เพื่ออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายและบทลงโทษทางกฎหมายของยาเสพติดแก่ประชาชนและเยาวชน ดูแลพัฒนาพื้นที่สาธารณะภายในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา ให้มีแสงไฟส่องสว่างทั่วถึงเพื่อลดการใช้เป็นที่ซ่อนสุ่ม เสพยาเสพติดและลดการก่อเหตุอาชญากรรมต่าง ๆ และจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดในชุมชน เช่น กีฬาต้านยาเสพติด

การดูแลรักษาความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุทางท้องถนนในช่วงเทศกาล ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดตั้งจุดบริการประชาชนเป็นประจำในทุกช่วงวันหยุดเทศกาล ให้มีการบำรุงรักษาป้ายจราจร ทางม้าลาย เส้นแบ่งทิศทางและเส้นแบ่งช่องจราจรให้มีความชัดเจนอยู่เสมอ ควรมีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ รณรงค์การขับที่ปลอดภัย เมาไม่ขับ ง่วงไม่ขับ เพื่อช่วยลดอุบัติเหตุ และดูแลสัญญาณไฟจราจรให้สัมพันธ์กับ ปริมาณรถบนท้องถนนเพื่อให้สามารถสัญจรได้อย่างสะดวก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยของนักวิชาการมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองอโยธยาให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรชูลี จันทะรัง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอโยธยาได้รับการให้บริการสาธารณะมากที่สุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา ได้แก่ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลเมืองอโยธยา จัดให้มีงานประเพณี เช่น ประเพณีสงกรานต์ งานห่มผ้าเจดีย์วัดสามปลื้ม ประเพณีลอยกระทง ฯลฯ อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองอโยธยา ให้ความสำคัญกับการส่งเสริม สนับสนุน และอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน สอดคล้องกับ สิริพรรณ ธรรมชัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และสืบสานศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น โครงการจัดงานวันสงกรานต์ สรงน้ำพระ และพิธีรดน้ำคำหัว โครงการจัดงานประเพณีวันลอยกระทง และโครงการส่งเสริมกิจกรรมวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลเมืองอโยธยา จัดให้มีบริการด้านงานสวัสดิการสังคม เช่น การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ อาจเป็นเพราะ เทศบาลเมืองอโยธยา มีการจัดสวัสดิการสำหรับคนชรา ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ โดยการจัดให้มีโครงการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุอยู่เป็นประจำ อีกทั้งยังให้การสนับสนุนสิ่งของที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ อาทิ ผ้าอ้อมสำหรับผู้ใหญ่ เป็นต้น สอดคล้องกับ กรชูลี จันทะรัง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

1.3 การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลเมืองอโยธยา จัดให้มีการป้องกัน ดูแล และการบรรเทาสาธารณภัย อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองอโยธยา มีการจัดอบรมเพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ อาทิ โครงการฝึกอบรมให้ความรู้การป้องกันการจมน้ำในเด็กและเยาวชน และโครงการฝึกอบรมซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ ธนภุต อภินิตย์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกเป็นรายด้าน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองอโยธยา ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา ได้รับการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันทั้งเพศหญิง และเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิธนาพนธ์ โภราสี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า การจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ เทพอาภรณ์ คำชมภู (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร จำแนกคุณลักษณะด้านเพศ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองอโยธยา ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองอโยธยา มีการให้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ระหว่างผู้ที่มีรายได้น้อยและผู้ที่มีรายได้มากกว่า ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรสุลี จันทะรัง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยาคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของประชาชนทุกช่วงวัยให้สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิธนาพนธ์ โภ

ราศี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า การจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโพนสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโพนสวรรค์ได้ ทุกกลุ่มอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2.5 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโพนสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโพนสวรรค์ได้ทุกคน สอดคล้องกับ กิธนาพนธ์ โภราศี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า การจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

2.6 ประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองโพนสวรรค์ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการบริการสาธารณะต่าง ๆ ยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ จึงส่งผลให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารและมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิธนาพนธ์ โภราศี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า การจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะด้านหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่สอดคล้องกับ เทพอาภรณ์ คำชมภู (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน

เขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยา ประกอบด้วย

3.1 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรจัดทำบริการที่มีอยู่เดิมต่อเนื่องไปอย่างสม่ำเสมอ เรื่องการส่งเสริมด้านการกีฬา การนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชน เห็นควรให้มีการจัดตั้งชมรมกีฬาหรือจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเยาวชนและประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ เชิญชวนให้เยาวชนและประชาชนเข้าไปใช้บริการศูนย์การกีฬาของเทศบาลเมืองอโยธยา เนื่องจากเริ่มมีการเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2567 ประชาชนในพื้นที่อาจจะยังไม่ทราบข้อมูล เรื่องงานสวัสดิการสังคมแก่คนชรา ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ ควรจัดให้มีโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกในการ รับ-ส่ง ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยต่างๆ เมื่อมีความจำเป็นในการเดินทางไปโรงพยาบาล หรือเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ มีการร่วมมือกับชุมชนในการลงพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรมพัฒนาสุขภาพของผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยที่ยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ควรจัดให้มีการลงพื้นที่เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อม ให้เอื้อต่อการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยต่างๆ โดยอาศัยความร่วมมือกับอาสาสมัครและชุมชน เพื่อเป็นการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ติมัน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต คือ ควรให้มีการพัฒนาหรือส่งเสริมอาชีพของประชาชนอย่างยั่งยืน เพิ่มการบริการด้านงานส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัยอย่างทั่วถึง

3.2 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ควรจัดทำบริการที่มีอยู่เดิมต่อเนื่องไปอย่างสม่ำเสมอ เรื่องการส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกันหรือแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ ควรจัดให้มีโครงการคณะกรรมการชุมชนคัดกรองผู้ติดยาเสพติดเพื่อส่งไปบำบัดรักษา และการจัดให้มีการประสานงานให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจชี้เป้าหมายผู้ค้ายาเสพติดโดยอาศัยความร่วมมือจากชุมชนให้มีการลงพื้นที่อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายและบทลงโทษทางกฎหมายของยาเสพติดแก่ประชาชนและเยาวชน เรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุทางท้องถนนในช่วงเทศกาล ควรมีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์รณรงค์การขับขี่ปลอดภัย เมาไม่ขับ ง่วงไม่ขับ เพื่อช่วยลดอุบัติเหตุ และดูแลสัญญาณไฟจราจรให้สัมพันธ์กับปริมาณรถบนท้องถนนเพื่อให้สามารถสัญจรได้อย่างสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารุณี เหล่าประเสริฐศิริ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวเม่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยให้ข้อเสนอแนะด้านงานพัฒนาสังคมไว้ว่า องค์การควรมีการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง โดยให้มีการร่วมมือจากชุมชนให้ช่วยสำรวจตรวจสอบผู้มีพฤติกรรมเสี่ยงด้านยาเสพติดและนำเข้าสู่กระบวนการบำบัดรักษาอย่างเหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรนำผลการประเมินการดำเนินงานการบริการสาธารณะจากประชาชน และผลการสำรวจความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะทุกด้านมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนงานและโครงการที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เรื่องการส่งเสริมด้านการกีฬา การนันทนาการแก่เยาวชนและประชาชน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางสื่อต่าง ๆ เชิญชวนให้เยาวชนและประชาชนมีความสนใจและเข้ามาใช้บริการศูนย์การกีฬาของเทศบาลเมืองอโยธยา และควรเพิ่มการลงพื้นที่จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้กับผู้ที่ต้องดูแลคนชรา ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ เพื่อให้สามารถดูแลคนชรา ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ ได้อย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย เรื่องการส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกันหรือแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ ควรจัดให้มีการลงพื้นที่อบรมให้ความรู้แก่เยาวชน เรื่องยาเสพติด และควรสร้างความร่วมมือกับชุมชนในการต่อต้านยาเสพติด อาทิ โครงการชุมชนสีขาวปลอดยาเสพติด โครงการกีฬาต้านยาเสพติดในชุมชน เป็นต้น เรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุทางท้องถนนในช่วงเทศกาล

2.3 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรสนับสนุนกิจกรรมและบริการด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อย่างสม่ำเสมอต่อไป หรืออาจเพิ่มกิจกรรมศึกษาดูงาน สัมมนา อบรม ให้ความรู้เรื่องของศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ในอนาคต

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอโยธยาทุกด้าน เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นและใช้เป็นแนวทางให้องค์กรพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กรชุลี จันทะรัง. 2563. *ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตนาพนธ์ โกราศี. 2560. *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เทพอาภรณ์ คำชมภู. 2556. *ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธนกฤต ออกนิตย. 2565. *การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นราธิป ศรีราม. 2557. *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เบญจวรรณ วรรณทวีสุข. 2556. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แบงค์ นพเกตุ, จตุพร บานชื่น และชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2562. *ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง*. *วารสารนวัตกรรมสังคม วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยรังสิต*, 2 (1), 85-104.
- พิศิษฐ์ ตันทวนิช และพนา จินดาสร. 2561. *ความหมายที่แท้จริงของคำ IOC: The Real Meaning of IOC*. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 24 (2), 3-12.
- วรวิฑูรี เหล่าประเสริฐศิริ. 2559. *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวเม่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สิริพรรณ ธรรมชัย. 2561. *ความต้องการของชุมชนต่อการบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เสาวลักษณ์ ดีมัน. 2560. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- Cronbach, L. J. 1990. *Essentials of psychological testing (5th ed)*. New York : Harper Collins Publishers.
- Yamane, T. 1973. *Statistics: Introductory analysis*. Tokyo : Harper International.