

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของ  
เทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี<sup>1</sup>

FACTORS AFFECTING QUALITY OF SERVICE OF SAMCHUK SUB-DISTRICT  
MUNICIPALITY, SAM CHUK DISTRICT, SUPHANBURI PROVINCE

สายชล เปรมปรี<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี (2) เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี และ (3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) หมายความว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) หมายความว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้าน (ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ของเจ้าหน้าที่และประชาชน และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The objectives of this study were (1) to study the engagement with the organization of officials and people of Sam Chuk Subdistrict Municipality, Sam Chuk District, Suphan Buri Province, (2) to study the quality of public services of Sam Chuk Subdistrict Municipality, Sam Chuk District, Suphan Buri Province, and (3) to study the engagement with the organization that affects the quality of public services of Sam Chuk Subdistrict Municipality, Sam Chuk District, Suphan Buri Province using 480 samples. Pearson's Product Moment Correlation and Multiple Regression Analysis

The study found that the opinions on the engagement with the organization of Sam Chuk Subdistrict Municipality, Sam Chuk District, Suphan Buri Province were very high overall (average 4.11), the most average was the psychological engagement (average 4.24), followed by the engagement with the organization in terms of social norms (average 4.15). Opinion on the quality of public service provided by Sam Chuk Subdistrict Municipality, Sam Chuk District, Suphan Buri Province as a whole was the highest level (average 4.28), the most average was the trust of service recipients (average 4.37), followed by response to service recipients (average 4.31).

The hypothesis test results showed that the engagement with the organization of officials and people of Sam Chuk Subdistrict Municipality. This resulted in a statistically significant impact on the quality of public services provided by Sam Chuk Subdistrict Municipality, Sam Chuk District, Suphan Buri Province (psychological, persistence of officials and citizens, and engagement in social norms) at a level of 0.05.

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ต้องการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้บริการจากองค์กร เนื่องจากในยุคของเทคโนโลยีที่มีการสื่อสารกันอย่างรวดเร็ว ยุคแห่งการแข่งขันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ต่างต้องมีการปรับปรุงองค์กรของตนเองให้ดียิ่งขึ้นให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง คุณภาพของการให้บริการจึงมีความสำคัญกับทุกภาคส่วนเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพการให้บริการในเรื่องของวัสดุ อุปกรณ์ที่สนับสนุนการให้บริการ ความน่าเชื่อถือขององค์กรต้องเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ การตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที การให้ความเชื่อมั่นในเรื่องของข้อมูลของการให้บริการ รวมไปถึงการเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ หากองค์กรใด มีครบทุกองค์ประกอบก็จะทำให้องค์การนั้น เป็นองค์กรที่มีคุณภาพการบริการที่ดี และเพื่อให้การองค์กรบรรลุเป้าหมาย หน่วยงานจึงต้องมอบคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน ให้ประชาชนอยู่ดีกินดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรนำนโยบายของรัฐบาลที่ให้ไว้กับประชาชน ไปสู่การปฏิบัติเป็นรูปธรรม เพื่อมอบคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับ

ประชาชน นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และพยายามผลักดันให้เกิดผลมา โดยตลอด หน่วยงานของรัฐจึงควรต้องพัฒนาและปรับปรุงองค์การอย่างสม่ำเสมอ

ความผูกพันต่อองค์การ (Employee Engagement) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล และองค์การเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นที่ยอมรับใน องค์การ จึงมีความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ต้องการดำรงไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกของต่อไป ความผูกพันต่อองค์การมีนัยยะสำคัญต่อความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้า เป็นอย่างมาก เพราะทำให้องค์การได้มาซึ่งบุคลากรที่พร้อมทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้องค์การได้ประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการ ลาออก การเปลี่ยนงาน หรือการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักสำคัญที่จะทำ ให้องค์การประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงนับได้ว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าสูง ที่สุดจึงควรค่าแก่การรักษาบุคลากรที่ดีไว้ในองค์การ ดังนั้นองค์การต้องสรรหาวิธีการสร้างความผูกพันของ บุคลากรให้เกิดขึ้นภายในอย่างยั่งยืน

เทศบาลตำบลสามชุก เป็นหน่วยงานภาครัฐอยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลสามชุกเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล มีชื่อว่า "สุขาภิบาลสามชุก ต่อมาได้รับการ เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลสามชุกเป็นเทศบาลตำบลสามชุก ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ ของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เทศบาลตำบลสามชุก มีสภาพพื้นที่เป็น ที่ราบลุ่มมีแม่น้ำท่าจีนหรือแม่น้ำสุพรรณบุรีไหลผ่าน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม มีระบบชลประทานครอบคลุมทั้งพื้นที่ และยังมีแหล่งท่องเที่ยวอดนียมที่ใคร่ผ่านไป - มา ที่อำเภอสามชุกต้องแวะ คือ “สามชุกตลาดร้อยปี” ซึ่งเป็นพื้นที่ในการดูแลของเทศบาลตำบลสามชุก โดยเทศบาลสามชุกมีความ ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของเด็ก เยาวชน และประชาชนในชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามวิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลสามชุก คือ “พัฒนาต่อเนื่อง ทำเมืองน่าอยู่ เคียงคู่ชุมชน”

เทศบาลตำบลสามชุกเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการกระจายอำนาจ มีอิสระในการปกครองตนเองได้ตามสมควร โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมือง เพื่อให้ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพราะเทศบาล ตำบลสามชุก เป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนจึง ทำให้เกิดความคาดหวังจากประชาชน คุณภาพของการ ให้บริการของเทศบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากความสำคัญและอิทธิพลของคุณภาพของการให้บริการประชาชน ทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษา ปัจจัยด้านของความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล สามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี เพราะความผูกพันเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม ต่างๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น การกล่าวชื่นชม ความภาคภูมิใจในองค์การความกระตือรือร้น การให้ความ ร่วมมือและการสนับสนุนงานหรือกิจกรรมต่างๆ และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก และเพื่อเป็น

แนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนาการบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด และเพื่อความเป็นเลิศในด้านกาให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่หน่วยงานภาครัฐต้องยึดถือไว้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน และเพื่อรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรให้คงอยู่ต่อไป

### คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุกอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนหรือไม่
3. คุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีอยู่ในระดับใด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 119 คนและประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 12,494 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสามชุก และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี คิดสัดส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 480 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ที่ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ”

(ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer) คือ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

- ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment -AC)
- ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment -CC)
- ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม(Normative Commitment -NC)

ตัวแปรตาม ที่ศึกษา คือ “คุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี” (ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry.1990:25-26 )

- สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
- ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- การตอบสนอง (Responsiveness)
- การให้ความมั่นใจ (Assurance)
- การเอาใจใส่ (Empathy)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close Ended Question) ประกอบด้วย

1. คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) จำนวน 6 ข้อ
2. คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) จำนวน 3 ข้อ
3. คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนทั้งสิ้น 19 ข้อ โดยเป็นแบบปลายปิด (Close Ended Question) ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านความน่าเชื่อถือได้ของมาตรฐานการบริการ (Reliability) จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance) จำนวน 3 ข้อ
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) จำนวน 4 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่า

หรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.887	33

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวแปรต้นความผูกพันต่อองค์การ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.883	14

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตัวแปรตามคุณภาพของการให้บริการประชาชน

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.899	19

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 480 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี และผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

1.2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้ การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

	ระดับความสัมพันธ์
0.100 – 0.200	ต่ำมาก
0.201 – 0.400	ต่ำ
0.401 – 0.600	ปานกลาง
0.601 – 0.800	สูง
0.801 – 0.999	สูงมาก

2.2) การอิทธิพลตัวตัวแปรต้นส่งผลต่อตัวแปรตามทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี สรุปผลการศึกษาเป็น 2 ส่วน ได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

2) เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านความน่าเชื่อถือได้ของมาตรฐานการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านลักษณะทากายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

จากการศึกษาข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่า (Beta = .210) คิดเป็นร้อยละ 21.00

ความผูกพันด้านการคงอยู่ มีค่า (Beta = .183) คิดเป็นร้อยละ 18.30

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่า (Beta = .292) คิดเป็นร้อยละ 29.20

### ส่วนที่ 2 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน

1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อยู่ในระดับมาก

จากสมมติฐานการศึกษา เมื่อทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ พบว่าระดับของความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งหมด 4.11 ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐานการศึกษาในครั้งนี้

2) ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

จากสมมติฐานการศึกษา เมื่อทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 3 ด้าน (ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ เป็นจริงตามสมมติฐานของการศึกษา

### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

#### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

จากการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ถ้ามองเป็นรายด้านด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ จะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบาย เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และเนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายด้านสวัสดิการให้กับประชาชนอย่างมากมาย แต่มีประชาชนในบางกลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการของภาครัฐได้ และอาจต้องใช้เวลาอันยาวนานหากดำเนินการในรูปแบบเอกสาร ดังนั้น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีนโยบายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ จัดให้มีบริการห้องคอมพิวเตอร์สารสนเทศสำหรับบริการประชาชน ที่ต้องการใช้ในการติดต่อกับส่วนราชการ หรือลงทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการต่างๆ ของภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งทั่วประเทศ

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

ควรมีโครงการเทศบาลพบปะประชาชนในทุกๆเดือน โดยมีการทำ workshop เพื่อได้สร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี รวมไปถึงจะได้รับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ก) ด้านขอบเขตการศึกษา : ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาคูณภาพการให้บริการประชาชนส่งผลต่อความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลตำบลสามชุก เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของการให้บริการประชาชนว่าสามารถส่งผลให้ประชาชนต้องการให้ความร่วมมือ ร่วมใจในการพัฒนาองค์กรหรือไม่

ข) ด้านระเบียบการวิจัย : ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งต่อไปในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสังเกตพฤติกรรมของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการปรับปรุงองค์การให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

ขนิษฐา เพิ่มชัย.(2550). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทย เเคล อุตสาหกรรม จำกัด (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัลวานา สะธานี. (2550). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานโรงงานแยก ก๊าซธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). คณะทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชัชวาล แก้วอุดร. (2553). คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท ไทโยต้าดีเยี่ยม จำกัด. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ณัฐพันธ์ เชนนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ปราโมทย์ บุญเลิศ. (2545). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรข้าราชการ สังกัดกรมอดนียมวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประมินทร์ เนาวกาญจน์. (2553) .ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครยะลา . คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันพัฒนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนาธร เจริญจิตต์.(2548).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ในจังหวัดนครปฐม.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

นลินี สุวรรณโชติ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลระยอง. คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา

พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

พิรานุช ไหวดี.(2555).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุรินทร์.

ภรณี มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเคียสโตร์.

- ภาวิณี แก้วเมือง. (2552). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านแม่ข้า  
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- รุจี อุตศิลป์ศักดิ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่น  
ผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่.  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ลำพูน เอกฉิน.(2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ  
ศึกษา. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิลาสินี จงกลพีช.(2563).คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์  
กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลอบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัชรินทร์ เดชชอดยั้ง.(2560).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของลูกค้า ร้านสมุย  
โฟโต้ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วิลาวรรณ ทรัพย์ศาล.(2549).การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ:วิจิตรหัตถการ.
- วัชร ใจสะอาด.(2551).คุณภาพของการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอรัฐประศาสนศาสตร์ จังหวัดสระแก้ว.  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2550).การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ:ธีระฟิล์ม  
และไซเท็กซ์.
- ศิริรัตน์ ใจชุ่มม.(2550).คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร  
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- สมหมาย ศรีทรัพย์.(2543).การศึกษาความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง ของข้าราชการสาย ข. ศึกษา  
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สรพงษ์ โพนบุตร. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย.วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร  
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- โสมย์สิริ มุตทองทิพย์. (2556). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติงาน  
ในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอท่ามะกา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมจิตร จันท์เพ็ญ.(2557).ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน).  
สาขาการบริหารพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาติ คงพิกุล.(2537).ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของ  
อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร/กรุงเทพฯ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บুকส์.

- Buchanan (1974). “**Government Managers, Business Executives, and Organizational commitment,**”  
Public Administration Review.
- Greenberg and Baron. (1993). **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work International student edition.** University of Michigan
- Kotler, & Armstrong, G. (2008). **Marketing: An introduction. Englewood Cliffs,** New Jersey: Prentice - Hall.
- Luthans, (1995). **Organizational behavior (7th ed).** New York  
McGraw-Hill.
- Mowday and Others (1982). **Employee – Organization Linkages:  
The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.** New York: Academic Press.
- Miner, J.B. (1992). **Industrial Organization Psychology.** Singapore: McGraw-Hill
- Northcraft, G.B & Neale, M.A. (1990). **Organizational Behavior.** Chicago: The Dryden Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of service quality and its  
implications for future research.** Journal of Marketing,
- Strees & Porter. (1983). **Motivation and Work Behavior.** New York: McGraw-Hill.
- Schmenner, R. W. (1995). **Service Operations Management.** Englewood Cliifs,  
New Jersey: Prentice-Hall.
- Thomson & Mabey, C. 1994. **Developing Human Resources.** Oxford: Butterworth Heinemann.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3 rded. New York: Harper and Row  
Publications.