

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
ชื่อนักศึกษา	โชคนิธิ ทองสุข
รหัสประจำตัว	56B53330103
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ พลโท ดร.ประสารโชค ฐะนะนุติ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารกับผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน ที่เลือกจากประชากรที่เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ การให้บริการอย่างปลอดภัย รองลงมา คือ การให้บริการที่รวดเร็ว การเข้าถึง/ความสะดวก ความง่ายต่อการเข้าใจ และด้านที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย คือ การบริการอย่างถูกต้อง

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารกับผลสัมฤทธิ์ของการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดองค์กร ($r = 0.570$) การประสานงาน ($r = 0.564$) การวางแผน ($r = 0.555$) การรายงาน ($r = 0.545$) การอำนวยความสะดวก ($r = 0.522$) การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ($r = 0.407$) และด้านงบประมาณ ($r = 0.380$)

3) ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย (1) ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมความถูกต้องของการให้บริการ (2) ด้านความง่ายต่อการเข้าใจ ควรมีแบบฟอร์มของเอกสารที่ผู้ขอรับบริการเข้าใจง่าย โดยใช้ภาษาที่ง่าย สั้น กระชับ ชัดเจน ไม่ต้อง

กรอกข้อมูลซ้ำซ้อน (3) ด้านการเข้าถึง/ความสะดวก ควรมีป้ายบอกทางตามเส้นทางคมนาคมที่ผ่าน และมีป้ายบอกในอาคาร ป้ายหน้าห้องที่เห็นได้ง่าย (4) ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ควรมีการให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว และ (5) ด้านการให้บริการอย่างปลอดภัย ควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ดูแลด้านความปลอดภัยให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ : ผลสัมฤทธิ์ การบริหารจัดการ



GRAD VRU

Independent Study Title	Achievements of Service Quality Management of Tachang Subdistrict Municipality, Wiset Chai Chan District, Ang Thong Province
Student	Chokenithi Thongsuk
Student ID	56B53330103
Degree	Master of Public Administration
Field of Study	Public Administration
Independent Study Advisor	Lieutenant General Dr.Prasarnchoke Thuvanuti

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the achievement level of the service quality management of Tachang Subdistrict municipality, Wiset Chai Chan district, Ang Thong province, 2) study the relationship between the executives' authority and the achievements of the service quality management of Tachang Subdistrict municipality, Wiset Chai Chan district, Ang Thong province, and 3) propose guidelines to improve the service quality management of Tachang subdistrict municipality, Wiset Chai Chan district, Ang Thong province. This study was a quantitative research which was conducted by studying a sample of 370 respondents chosen from the population of people living in Tachang subdistrict municipality, Wiset Chai Chan district, Ang Thong province. The sample size was calculated by following Taro Yamane's formula. The sample was selected by stratified simple random sampling. The tool for data collection was a rating scale questionnaire. The statistics used to analyze the data consisted of percentage, mean, standard deviation, t-test, one way ANOVA and Pearson's product moment correlation coefficient.

The research findings were as follows:

1) The achievement level of the service quality management of Tachang Subdistrict municipality, Wiset Chai Chan district, Ang Thong province was, overall, at a high level ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.60). Considering each aspect individually, it was found that the highest mean was for safety services, followed by speedy services, accessibility and convenience, ease of understanding and accurate services, respectively.

2) The study of the relationship between the executives' authority and the achievements of the service quality management of Tachang Subdistrict municipality, Wiset Chai Chan district, Ang Thong province revealed that, overall, it was at a moderate level. Ranked from the highest to the lowest, the aspects were as follows; organizing ($r = 0.570$), coordinating ($r = 0.564$), planning ($r = 0.555$), reporting ($r = 0.545$), directing ($r = 0.522$), staffing ($r = 0.407$) and budgeting ($r = 0.380$), respectively.

3) The proposed guidelines to improve the service quality management of Tachang Subdistrict municipality, Wiset Chai Chan district, Ang Thong province were as follows: (1) for the aspect of accurate service; the organization should support training for the personnel, (2) for the aspect of ease of understanding; the organization should prepare document forms for the clients which use easy language. They should be short, compact, clear and not duplicate any of the data, (3) for the aspect of accessibility and convenience; the organization should make signs indicating the routes as well as signs in the buildings and in front of each room, (4) for the aspect of speedy services; the organization should facilitate one stop services, and (5) for the aspect of safety services; the organization should appoint officials to continually take care of safety according to the standard criteria.

Keywords: Achievement, Management



GRAD VRU