

การประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ASSESSMENT OF THE SERVICE IMPRESSIONS OF THAMAKA SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, THAMAKA DISTRICT,
KANCHANABURI PROVINCE

¹อัมพร ปัญญา, ²ธัญปวีณ์ ภัคสุวรรณวัฒน์,
³ณัฐพงษ์ เทวะเวชพงษ์ และ ⁴เรวดี มาลัยศรี
¹Amporn Panya, ²Thanpawee Phaksuwannawat,
³Natthaphong Thewawechaphong and ⁴Revadee Malaisri
¹คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

¹Corresponding Author's Email: Somphon551@hotmail.com

Received:2024-01-19

Revised:2024-04-19

Accepted:2024-04-27

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา จำนวน 355 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t-test) และค่า F – test (One – Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. การประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. การเปรียบเทียบความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความประทับใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน 2) ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน 3) ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีประทับใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

มีความประทับใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันไป 5) ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การประเมิน; ความประทับใจ; การให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา

Abstract

The study report in this article was quantitative and the research area was Thamaka Subdistrict Administrative Organization, Thamaka District, Kanchanaburi Province. The sample consisted of 355 residents in the administrative organization Thamaka Subdistrict. Morgan and Krejcie's table were used to calculate the sample size. Questionnaires were used as study tools. Standard deviation, t-test, F-test, and mean were used to analyze the data. The findings of the study revealed that:

1. Overall, the Thamaka Subdistrict Administrative Organization in Thamaka District, Kanchanaburi Province, provided high-quality service impressions. Furthermore, a significant degree of consideration was discovered for each factor. The service staff and their expertise were the two factors with the greatest mean values, followed by the location's convenience, service quality, and information obtained from the service, which had the lowest average.

2. A comparison of the opinions of the Thamaka Subdistrict Administrative Organization, Thamaka District, Kanchanaburi Province regarding the services, divided out by gender, age, education, occupation, and income, revealed that: 1) individuals of different genders had the same overall impression of the service provision; 2) individuals of different ages had different impressions of the overall service and each aspect; 3) individuals with different educations were impressed with the overall service and each aspect were not different; 4) individuals with different occupations had different opinions about the service; and 5) individuals with different incomes were impressed with the overall service provision was different.

Keywords: Assessment; Impression; Service; Thamaka Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 250 บัญญัติว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนายั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน

การจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ ประกอบกับ มาตรา 253 บัญญัติไว้ว่า ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหาร กาลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น รัฐบาลกลางมีหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติเท่านั้น ซึ่งการกระจายอำนาจเป็นการมุ่งเน้น ความเป็นประชาธิปไตยและจากการปรับปรุงระเบียบบริหารราชการดังกล่าวทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการ หรือการปฏิรูปภาครัฐเพื่อนำไปสู่ราชการยุคใหม่ที่เน้นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและ ความสามารถในการแข่งขันยกระดับความเป็นอยู่ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและมีความเป็นอยู่ที่ดี พัฒนาเป็น สังคมไทยที่มีเสถียรภาพ (Phuangngam, 2001)

การที่รัฐบาลต้องการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นและมีจุดมุ่งหมายหลักคือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการบริหารงาน การเมือง การปกครอง ทั้งในเรื่องการใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นตัวแทนของตน มาบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็น กระบวนการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุด องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการดำเนินงาน ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่นซึ่งการดำเนินงานจะสำเร็จได้ ตามเป้าหมายต้องอยู่บนพื้นฐานของความประทับใจของประชาชน (Kulthon, 2005) องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการดำเนินงานที่จะต้องให้ประชาชนได้รับบริการทั่วถึง รวมทั้งสามารถ อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ Chantharang, 2020) ความ คาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นวันจะมีเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อรัฐบาลได้กระจาย อำนาจให้ท้องถิ่นพัฒนาดตนเอง แต่ปัญหาส่วนใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาในเรื่องเชิง หลักการและการปฏิบัติ เนื่องจากประชาชนขาดความร่วมมือในการจัดทำกิจกรรม และขาดความรู้ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้พยายามพัฒนาการให้บริการ โดยการกำหนด นโยบาย วิธีการดำเนินงานและการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และ ได้รับการบริการที่มีมาตรฐานไม่ต่ำไปมาตรฐานเดิม

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีฐานะเป็น นิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยมีนายปารเมศ โพธารากุล กำนัน ตำบลท่ามะกาเป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก และได้เปลี่ยนเป็นนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบล โดยมี นายออมทรัพย์ วาริทธิขจร เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา คนปัจจุบัน มีสภาพภูมิประเทศของพื้นที่เขตการปกครองท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา เป็นที่ราบลุ่มเป็นส่วน ใหญ่ ใช้ในการเกษตรกรรม อาทิ ปลูกอ้อย ทำนา ทำสวน และพืชไร่ต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีสภาพภูมิอากาศแบบเมืองร้อน ทำให้อากาศร้อนอบอ้าวโดยเฉพาะฤดูร้อน มีอากาศแห้งแล้งในช่วง

ฤดูหนาว มีฝนตกชุกและมีความชื้นสูงในช่วงฤดูฝน ได้รับอิทธิพลมาจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้
อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 ชื่อบ้านท่ามะกา มีนายวินัย เพิ่มพวง เป็นผู้ใหญ่บ้าน
- หมู่ที่ 2 ชื่อบ้านทุ่งลาด มีนายไพศาล จันทวงษ์ เป็นผู้ใหญ่บ้าน
- หมู่ที่ 5 ชื่อบ้านหนองหญ้าปล้อง มีนายมานิช ทองย้อย เป็นผู้ใหญ่บ้าน
- หมู่ที่ 6 ชื่อบ้านทุ่งเนื้อ มีนางสาวแจ่ม เชียงฉิน เป็นผู้ใหญ่บ้าน
- หมู่ที่ 7 ชื่อบ้านหนองลาน มีนายจิรายุ จำปาไทย เป็นกำนันตำบล
- หมู่ที่ 8 ชื่อบ้านหนองไร่ มีนายบังเอิญ สมนาม เป็นผู้ใหญ่บ้าน
- หมู่ที่ 9 ชื่อบ้านหนองแปลงแรต มีนายลอวิน สอนสง เป็นผู้ใหญ่บ้าน
- หมู่ที่ 10 ชื่อบ้านตลาดใหม่ มีนายสมยศ พุทธาราม เป็นผู้ใหญ่บ้าน
- หมู่ที่ 11 ชื่อบ้านห้วยปากง่าม มีนายสุวรรณ ทองดอนเหมือน เป็นผู้ใหญ่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีนั้น ได้ให้บริการต่อ
ประชาชนหลายด้าน โดยการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอดสาหะในการปฏิบัติงาน ความประทับใจ
ของประชาชนผู้รับบริการเพื่อตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ด้วยเหตุผลและสถานการณ์ดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมิน
ความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
เพื่อที่จะได้ทราบถึงการประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความประทับใจต่อการให้บริการขององค์
การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ
และรายได้ ส่งผลให้การบริการเกิดความประทับใจในด้านต่างๆ แก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารแนวคิดทฤษฎี (Documentary Study) ที่เกี่ยวข้องกับการ
การประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา
จังหวัดกาญจนบุรี

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) โดยศึกษาในพื้นที่วิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ขั้นตอนที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา จำนวน 5,639 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกาโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยตัวผู้วิจัยเอง

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t -test) และค่า F - test (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมและรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านคุณภาพของงานบริการ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.96$)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี สูงกว่าเพศชาย

2.2 ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

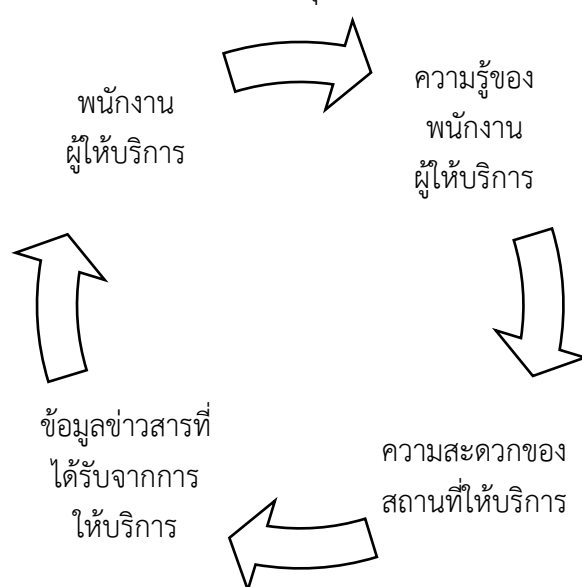
2.3 ประชาชนผู้ให้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมแตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการวิจัยเรื่องนี้ ได้แก่ การประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



รูปภาพที่ 1 สรุปองค์ความรู้ใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา นั้นประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในรายละเอียดรายด้าน เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านคุณภาพของงานบริการ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) ที่เป็นเช่นนี้อาจมาจากความพร้อมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา ในด้านต่าง ๆ (Tantipoolwinai, 1998) ตั้งแต่การให้บริการด้านสถานที่ การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางวิชาการ ความรู้ความเข้าใจต่อระบบขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน อบต. เป็นต้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของ อบต. ได้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจทุ่มเทให้การ ทำงานและให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีความเป็นกันเองกับประชาชน (Preedidilok, 1999) ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำ ให้ความรู้และข้อมูลแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเป็นอย่างดี การทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นระบบ มีความ น่าเชื่อถือ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วตลอดจนสถานที่และบริเวณ โดยรอบมีความสะอาด เป็นระเบียบและมีความสะดวกสบาย มีที่นั่งเป็นสัดส่วน สถานที่จอดรถ ห้องน้ำไว้คอย บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ประชาชนจึงจะเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ Faculty of Researchers Northern College (2021) ได้ศึกษาเรื่องรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเชิงคีรี อำเภอกีรีมาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของงานบริการทั้ง 5 งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเชิงคีรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.81 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 96.20 คิดเป็นระดับ คะแนนเท่ากับ 10 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saroj (2001) เรื่องความพึงพอใจในงานของครูระดับ มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Faculty of Business Administration and Liberal Arts Rajamangala University of Technology Lanna Chiang Rai (2020) ได้ศึกษาเรื่องรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เทศบาลตำบล แม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่ มีต่อการให้บริการของทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์ประเมินที่ได้เท่ากับ 9 มี ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 91-95

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า (1) ประชาชนผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน (2) ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน (3) ประชาชนผู้ให้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (5) ประชาชนผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ (Niyato, 2019) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Chantharang (2020) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Raksakul (2018) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป

การวิจัยเรื่อง การประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา จำนวน 355 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t-test) และค่า F – test (One – Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่

ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และผลการเปรียบเทียบความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา แตกต่างกันมีความประทับใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน 2) ประชาชนที่มีอายุ อาชีพรายได้ แตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1. องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่ดี และควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรมเพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นต้องการให้บริการแก่ประชาชน

1.2. องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรสร้างความประทับใจให้กับประชาชนโดยเน้นที่การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของประชาชน การสำรวจข้อมูลของประชาชนเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นและควรให้หน่วยงานสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในสำนักงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน

1.3. องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรจัดให้มีระบบของการนัดหมายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนของประชาชนที่แน่นอนเพื่อการวางแผนในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม และควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน

1.4. องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรปรับการให้บริการโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากหรือการปรับปรุงระยะเวลาการบริการ เช่น มีการให้บริการระหว่างการพักเที่ยงด้วย

1.5. องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนสำเร็จลุล่วงตามที่รัฐบาลได้กำหนดไว้และเจ้าหน้าที่จะได้ไม่เกิดความรู้สึกท้อถอยว่า ไม่ได้ได้รับความสนใจจากผู้ที่มีอำนาจหน้าที่จนทำให้หมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.6. องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรปรับลดระยะเวลา เช่น จากเดิมเคยติดต่อกันโดยใช้เวลา 30 นาที ก็ลดระยะเวลาให้เหลือ 10 นาที หรือในการดำเนินงานของกองต่าง ๆ ควรจัดบริการออกไปให้บริการยังชุมชนต่าง ๆ ถึงที่พักอาศัยของประชาชน โดยเฉพาะชุมชนที่ตั้งอยู่ห่างไกล เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่สังคมและเป็นการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และยังเป็นการเปลี่ยนกลยุทธ์จากการที่ให้ประชาชนมาหาเป็นนำบริการไปสู่ประชาชนยังที่พักอาศัย

1.7. องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต เช่น การขยายพื้นที่ในการให้บริการหรือการจัดอุปกรณ์ที่ให้บริการเป็นอุปกรณ์ที่ใหม่และทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2.2 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2.3 ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

References

- Chantharang, K. (2020). *Satisfaction with Public Services of Map Phai Subdistrict Administrative Organization. Ban Bueng District. Chonburi Province. (Master's Thesis).* Burapha University. Chonburi Province.
- Faculty of Business Administration and Liberal Arts Rajamangala University of Technology Lanna Chiang Rai. (2020). *Report on the Results of the Assessment of People's Satisfaction with the Service. Mae Chan Subdistrict Municipality, Mae Chan District, Chiang Rai Province.*
- Faculty of Researchers Northern College. (2021). *Report on the Results of A Survey of Service Recipients' Satisfaction with the Services of Na Choeng Khiri Subdistrict Administrative Organization. Khiri Mat District. Sukhothai Province.*
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 608-609.
- Kulthon, T. (2005). *General Concepts about Public Policy.* Bangkok: Public Relations.
- Niyato, T. (2019). Effectiveness of Services of Lat Sawai Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province, Pathumthani University. *Academic Journal*, 11(2), 142-152.
- Puangngam, K. (2001). *Thai Local Government.* Bangkok: Winyuchon Publishing Company.
- Preedidilok, K. (1999). *Organizational Management Theory.* Bangkok: Thana Printing.

- Raksakul, N. (2018). *Service Quality in Bang Duea Subdistrict Administrative Organization, Bang Pahan District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province*. (Master's Thesis). Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. *Phra Nakhon Si Ayutthaya*.
- Saroj, S. (2001). *Job Satisfaction of Secondary School Teachers. Under the Department of General Education Roi Et Province*. (Master's Thesis). Srinakharinwirot University. Maha Sarakham.
- Tantipoolwinai, S. (1998). *Strategy for Creating Services*. Bangkok: O.S. Printing House.