



คุณภาพการบริการของกองคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี

โดย
สุกัญญา ทองเสื่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2566



**QUALITY OF SERVICE OF THE DIVISION OF LOCAL FINANCE
MANAGEMENT OF DON TAKO SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, RATCHABURI PROVINCE**

**BY
SUKANYA THONGSUEA**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

**RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2023**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง **คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี**
QUALITY OF SERVICE OF THE DIVISION OF LOCAL FINANCE MANAGEMENT
OF DON TAKO SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
RATCHABURI PROVINCE

โดย **สุกัญญา ทองเสื่อ**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นำวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2566

.....

(ดร. เณลิมพร เข็นเขือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร. จุมพล หนิมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร. จีระ ประทีป

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร. ปธาน สุวรรณมงคล

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และให้ความช่วยเหลือมาตลอดอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ รศ.ดร. ปธาน สุวรรณมงคล และ ดร. วีระยุทธ โชกชัยมาตล อาจารย์ประจำสถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิตซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ช่วยให้ความรู้ คำแนะนำ รวมถึงแก้ไขข้อบกพร่องซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทำให้งานวิจัยออกมาสมบูรณ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูง

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้ หากขาดความอนุเคราะห์จากทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก รวมถึงพนักงานของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์เพื่อขอความร่วมมือจากประชาชนในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนประชาชนผู้เข้ารับบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดให้แก่คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้จนทำให้ผลงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอมอบความกตัญญูทิวตาทิวต่อคุณบิดา มารดาและผู้มีพระคุณทุกท่าน ท้ายที่สุดหากมีข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้นั้น ผู้วิจัยขออภัยผู้เกี่ยวข้อง และยินดีรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป

สุกัญญา ทองเสื่อ

ผู้วิจัย

6508202 : สุกัญญา ทองเสื่อ
 ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล
 ดอนตะโก จังหวัดราชบุรี
 หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร. ปธาน สุวรรณมงคล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง “คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี 3) เสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก ทั้งสิ้นจำนวน 185 คน

ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโกจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับดีมาก และสำหรับผลจากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโกจังหวัดราชบุรี ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน แต่งกายด้วยชุดสุภาพ เรียบร้อย มีความเต็มใจในการบริการ พุดจาสุภาพ ให้บริการประชาชนด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สามารถตอบข้อสงสัย ชี้แจงปัญหา ประเด็นที่สงสัยหรือประเด็นที่ประชาชนต้องการคำตอบ มีช่องทางการติดต่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และประชาชนได้รับการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโกครั้งนี้ ได้แก่ 1) ปรับเปลี่ยนให้มีพื้นที่ของทุกฝ่ายในกองคลังให้มีบริเวณที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น 2) ควรมีการปรับผังกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ทันสมัย น่าสนใจอยู่เสมอ 3) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เวรบริการประชาชนในช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกสามารถให้บริการประชาชนได้ทุกช่วงเวลาของเวลาราชการ 4) เพิ่มระบบการจองคิวออนไลน์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 73 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล, ประชาชนผู้รับบริการ

6508202 : Sukanya Thongsuea.
 Independent Study Title : Quality of Service of the Division of Local Finance Management
 of Don Tako Subdistrict Administrative Organization, Ratchaburi
 Province
 Program : Master of Public Administration
 Independent Study Advisor : Assoc. Prof. Pathan Suvannamongkol, Ph.D.

Abstract

This research study is a study on “Service quality of the Treasury Department. Don Tako Subdistrict Administrative Organization, Ratchaburi Province” 1) Study the level of opinions of service recipients on the quality of the Treasury Department's services. Don Tako Subdistrict Administrative Organization Ratchaburi Province 2) Study personal factors affecting the service quality of the Treasury Division. Don Tako Subdistrict Administrative Organization Ratchaburi Province 3) to suggest guidelines for solving Improve and develop the quality of the Treasury Department's services. Don Tako Subdistrict Administrative Organization Ratchaburi Province. A sample group of people who came to use the Treasury Department's services was determined. Don Tako Subdistrict Administrative Organization A total of 185 people

Overall research results found that the service quality of the Treasury Division Don Tako Subdistrict Administrative Organization, Ratchaburi Province In the view of the people, the service recipients are at a very good level and for the results of interviews with citizens who receive services from the Treasury Department. Don Tako Subdistrict Administrative Organization, Ratchaburi Province, overall, found that officials were ready to perform their duties. Dress politely and neatly, be willing to serve, speak politely, and serve the public equally without discrimination. Follow the rules Able to answer questions and clarify problems, questions or issues that people want answers to. There are contact channels that are easily accessible. Many channels the place is clean and neat, and people receive services that meet their objectives. Suggestions to promote the quality of the Treasury Department's services. This time the Don Tako Subdistrict Administrative Organization is 1) To change the area of every department in the treasury to have a clearer area. 2) The process flowchart for providing services should be adjusted to be up to date. 3) Always interesting Appoint officers to serve the public during lunch breaks. To facilitate being able to always serve the public

during official business hours. 4) Add an online queue booking system to increase user satisfaction and create a good image for the organization.

(Total 73 pages)

Keywords: service quality, subdistrict administrative organization, people receiving services

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูป	ฉ
บทที่ 1	บทนำ
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
	1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 2
	1.3 คำถามการวิจัย 3
	1.4 สมมติฐานการวิจัย 3
	1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย 4
	1.6 นิยามศัพท์ 5
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7
บทที่ 2	ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ 8
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 10
	2.3 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก 15
	2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 23
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการวิจัย
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 28
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 29
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 32
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี	38
4.3 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐาน	45
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ความคิดเห็นคุณภาพการบริการ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัด	50
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	53
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	57
5.3 ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	67
ประวัติผู้วิจัย	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 35
4.2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 36
4.3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 36
4.4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 37
4.5	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ 38
4.6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ทั้ง 5 ด้าน 39
4.7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 39
4.8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 41
4.9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 42
4.10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 43
4.11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ 44
4.12	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ 45

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.13	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ	46
4.14	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.15	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ	47
4.16	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้	48
4.17	ผลการทดสอบสมมติฐาน	49

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	โมเดลคุณภาพการบริการ “SERVQUAL (Service Quality)”	11
2.1	แผนที่พอสั่งเขปของตำบลคอนตะ โก	15
2.2	แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบล คอนตะ โก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี	17
2.3	แผนภูมิโครงสร้างกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะ โก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี	21
3.1	การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (G*power)	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทิศทางของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น และการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญ คือ การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างมากขึ้น บทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือ และช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม

ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง รูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือ รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจทางการปกครอง และการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 มีรายรับจากรายได้จัดเก็บเอง รายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีงบประมาณรายจ่ายตามข้อบัญญัติงบประมาณ

รายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2566 84,000,000 บาท จากการประมาณการรายรับจริงและรายจ่ายจริงของปีที่ล่วงมาแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีรายรับที่มาจากรายได้จัดเก็บเอง เช่น หมวดภาษีอากร หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต หมวดรายได้จากทรัพย์สิน ฯลฯ ซึ่งการดำเนินการที่เป็นรายรับขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีอำนาจหน้าที่ตามประกาศเรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 ลงวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2563 กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานการจัดทำงบ แสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย งานพัสดุ งานพัฒนารายได้ รวมถึงงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

ดังนั้น จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก เป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่รองรับการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง เพื่อบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ตอบสนองความต้องการของประชาชน และบริการสาธารณะแก่ประชาชน การดำเนินงานของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีหน้าที่หลักในการดำเนินการจัดเก็บรายได้ ตามหมวดภาษีอากร หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต หมวดรายได้จากทรัพย์สิน ฯลฯ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีบทบาทในด้านผู้ให้บริการสาธารณะ และมีประชาชนเป็นผู้รับบริการสาธารณะ มีความใกล้ชิดกับประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ในระดับใด

1.3.2 ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรีต่างกันหรือไม่

1.3.2 แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรีเป็นอย่างไร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

1.4.3 ปัจจัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

1.4.4 ปัจจัยที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเลือกวิธีการสำรวจ ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ไว้ดังนี้

1.5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลทางประชากรศาสตร์

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) อาชีพ
- (5) รายได้

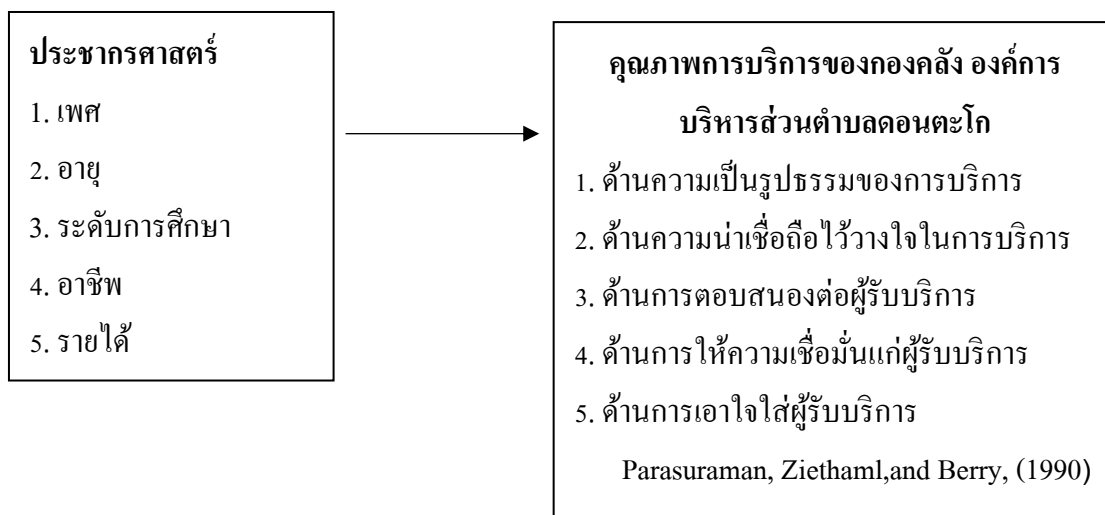
1.5.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย

- 1.5.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 1.5.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 1.5.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 1.5.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น
- 1.5.2.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parazuraman , Zeithaml and Berry, (1990) นำมาประยุกต์ให้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



1.6 นิยามศัพท์

คุณภาพบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวง เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 2 มีนาคม 2538

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลดอนตะโกที่มาติดต่อขอรับบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และพนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนของการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ที่มีการดำเนินการตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้อำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสม

ช่องทางให้บริการ หมายถึง ความหลากหลายของช่องทางให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเท่าเทียมในการปฏิบัติงาน ต่อประชาชนผู้มารับบริการทุกคนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี สถานที่มีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อประชาชนผู้มารับ บริการ มีช่องทางในการติดต่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถชี้แจง อธิบายขั้นตอนในการรับบริการได้ ให้บริการด้วยความโปร่งใส

ด้านการตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีปริมาณเพียงพอ มีความพร้อมในการให้บริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อสงสัยได้

ด้านการเอาใส่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ พูจจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้รู้ถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

1.7.2 สามารถนำผลการศึกษานำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางแผนปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกต่อไปในอนาคต

บทที่ 2

ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติรับใช้หรือการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ไพโรพนา (2544) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อความผาสุกและความสะดวกสบาย หรือความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ของการกระทำ กิจกรรม หรือกระบวนการ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2546) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า สิ่งสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal able service) หมายถึง การให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ต้องมีความยุติธรรม ความยุติธรรมในการให้บริการของภาครัฐ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Time service) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะนั้น จะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้อง และทันตามเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง มีการบริการอย่างต่อเนื่อง และยึดถือหลักการเพื่อสาธารณประโยชน์

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การบริการที่มีให้ในเรื่องของการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการนั้น เป็นกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ขององค์การให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว การบริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือประชาชน เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันที

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการสาธารณะเป็นการดำเนินการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริการสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วย

1. กิจกรรมที่ถือว่าการบริการสาธารณะ จะต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ซึ่งนิติบุคคลในที่นี้หมายถึง รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง หรือมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุมดูแล

2. กิจกรรมที่ถือว่าการบริการสาธารณะจะต้องเป็นการดำเนินกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

Kotler (2012) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด

จากการค้นคว้าข้อมูลแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการอาจจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัย โปร่งใสเป็นธรรม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ดังนั้น การบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการขององค์การภาครัฐของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ มีหน้าที่บริการสาธารณะโดยจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพของการบริการ คือ การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) จะต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

Crosby (1979) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” คือ เป็นหลักการสำคัญการดำเนินงานบริการ ที่ปราศจากความบกพร่อง และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Gronroos (1990) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ ได้แก่

1. คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ สามารถวัดได้โดยการประเมิน
2. คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน

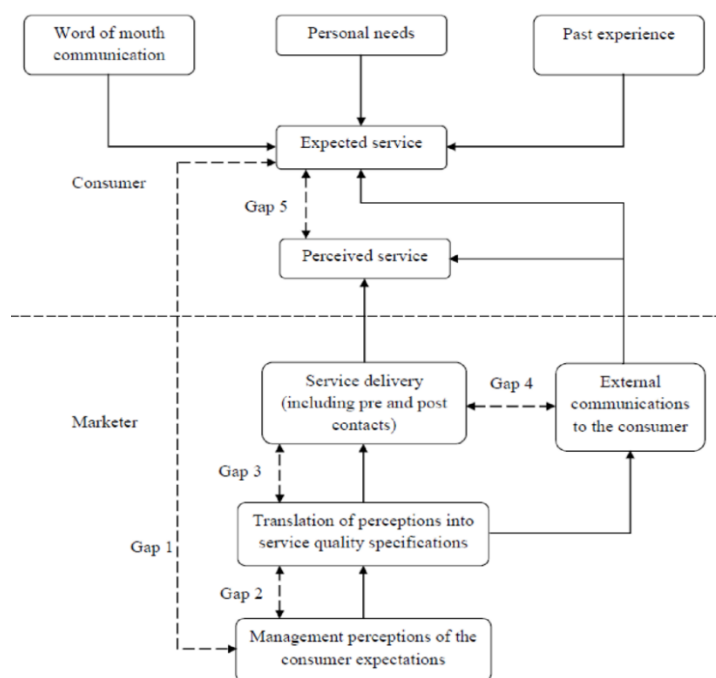
Cordupleski and Zahorik (1993) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของการบริการ กระบวนการบริการและองค์กรที่ให้บริการนั้น เป็นส่วนสำคัญที่จะสามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล

Zineldin (1996) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการบริการสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพหลังจากได้รับข้อมูลการบริการนั้น ๆ รวมทั้งผู้รับบริการได้ทำการประเมินผลหลังการเข้ารับบริการ

Douglas (2007) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงทัศนคติของผู้รับบริการที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของกระบวนการในการบริการทั้งหมด

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการและผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของผู้รับบริการมาจากกระบวนการประเมินของผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ไว้ดังนี้

รูปภาพที่ 1 โมเดลคุณภาพการบริการ “SERVQUAL (Service Quality)”



ที่มา Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990)

ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 มิติ คือ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งที่อำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อม

ทางกายภาพที่มีตัวตน เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับถึงการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการที่รวดเร็ว หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มที่ที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว อบอุ่น และพร้อมให้บริการเสมอ แสดงให้เห็นถึงการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย ลดความกังวลเมื่อมาใช้บริการ

มิติที่ 5 การเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง การให้ความสนใจ การดูแลเอาใจใส่ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้ให้ความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่มีความยากมาก เนื่องจากความไม่แน่นอนของงานบริการเป็นเรื่องที่ไม่สามารถจับต้องได้ และคาดหมายยาก

Gronroos (1984) ได้ให้ความเห็นว่า แนวคิดคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากกรณีที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน รวดเร็ว

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ให้บริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

และต่อมาในปี ค.ศ. 1990 Gronroos ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพการบริการทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการ หรือผู้รับบริการรับรู้โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการด้วยกันคือ

1. คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของผู้รับบริการ (customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้รับบริการ (experiences quality) ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

Steve and Cook (1995) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการสามารถพิจารณาตามหลักเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงการบริการได้ทันทีตามต้องการของผู้ให้บริการ

2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญของผู้รับบริการ
5. ราคาค่าบริการที่มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการรับบริการ
7. ชื่อเสียงของการบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในการบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการค้นคว้าข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการของการบริการสาธารณะ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์การภาครัฐ ผู้ให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่สามารถทำให้องค์การภาครัฐนั้น ๆ แตกต่างจากองค์การอื่น การส่งมอบคุณภาพของการบริการจำเป็นต้องให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการ ประชาชนผู้ให้บริการหรือประชาชนผู้รับบริการจะพึงพอใจหากได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อประชาชนผู้ให้บริการหรือประชาชนผู้รับบริการมีความต้องการในจุดที่ต้องการและอยู่ในรูปแบบที่ต้องการ อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการที่ดีและมีคุณภาพด้วย โดยสิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องใช้เทคนิค กลยุทธ์ เคล็ดลับที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการและเอาชนะใจของประชาชนผู้ให้บริการหรือประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้ผลลัพธ์ของการบริการจะต้องผ่านกระบวนการรูปแบบการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ของระดับของคุณภาพการบริการ

2.3 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวง เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 2 มีนาคม 2538

2.3.1 ลักษณะทางด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกตั้งอยู่ที่ทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี มีถนนเพชรเกษมตัดผ่าน อยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 2.8 กิโลเมตร มีพื้นที่ในความรับผิดชอบประมาณ 20.4 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,750 ไร่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ตั้งอยู่ที่ 99/9 หมู่ที่ 4 ตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 0-3273 -3171

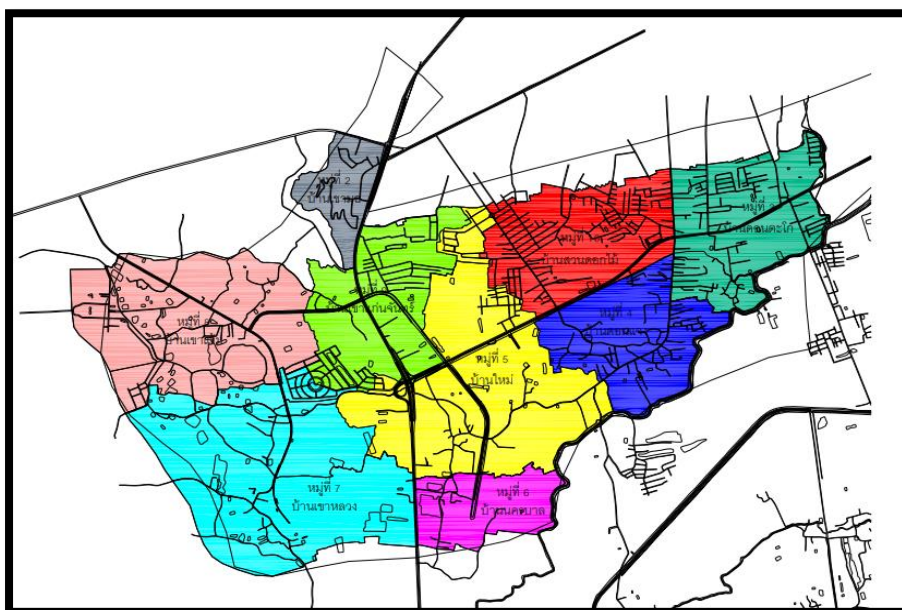
ทิศเหนือ ติดกับเทศบาลเมืองราชบุรี ตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี

ทิศใต้ ติดกับตำบลอ่างทอง ตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลคูบัว ตำบลบ้านไร่ อำเภอเมืองราชบุรี

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลคอนแค้น-ห้วยไผ่ อำเภอเมืองราชบุรี

รูปภาพที่ 2 แผนที่พอสั่งเขปของตำบลคอนตะโก



ที่มา ข้อมูลเบื้องต้นประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก พ.ศ. 2566

2.3.2 ประชากร

ประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีประชากรจำนวน 15,811 คน (อ้างอิงข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566) โดยการประกอบอาชีพของประชาชนในพื้นที่ตำบลคอนตะโก ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม อาชีพเลี้ยงสัตว์ อาชีพอุตสาหกรรม อาชีพค้าขาย อาชีพรับจ้าง และอาชีพรับราชการ

2.3.3 การกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

2.3.3.1 พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2562)

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ฯลฯ

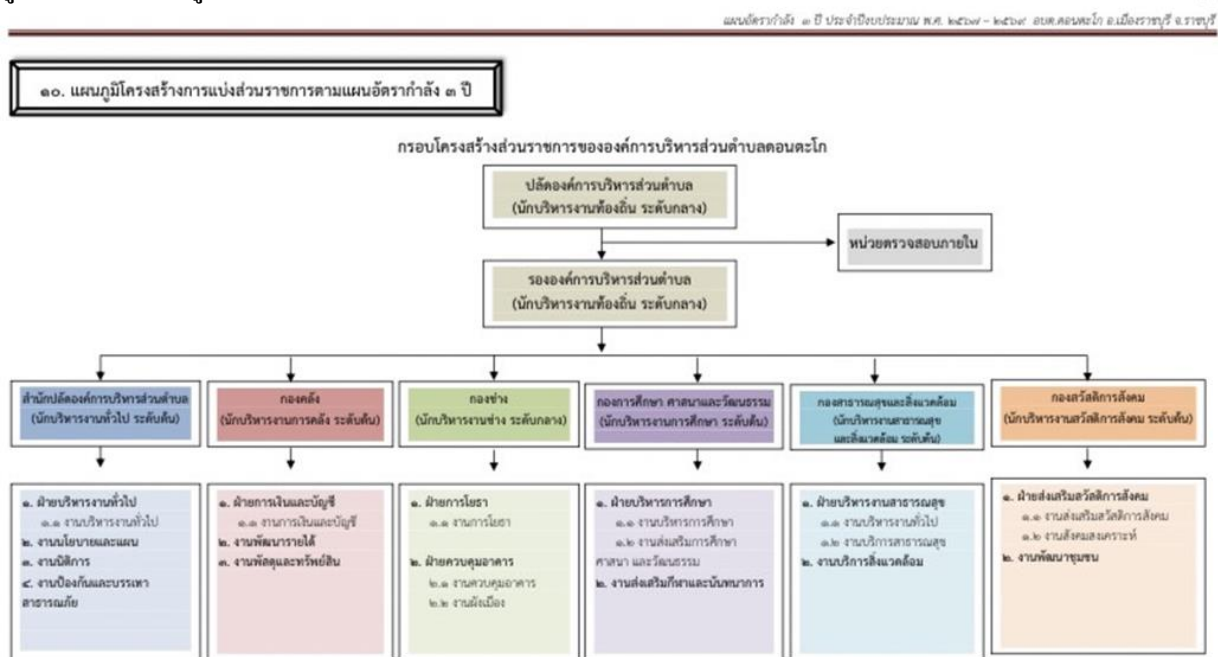
2.3.3.2 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน ฯลฯ

2.3.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรีมีการกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 7 ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองสวัสดิการสังคม และหน่วยตรวจสอบภายใน

รูปภาพที่ 3 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก



ที่มา แผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2566 – 2569 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล งานเลขานุการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานบริหารงานบุคคลของพนักงานครูและบุคลากรทางการศึกษา งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งานนิติการ และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใดในองค์การบริหาร

ส่วนตำบลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2) กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม การพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บ ค่าธรรมเนียม การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท การจัดทำบัญชีงานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่น ๆ งานจัดทำหรือช่วยทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานการณ์คลัง การจัดสรรเงินต่าง ๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน การทำงบทดลองประจำเดือนและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุมงานการจำหน่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงินการคลัง การบัญชี การพัสดุหรือทรัพย์สิน รวมถึงงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3) กองช่าง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบงานประมาณราคา งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบ ไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมืองงานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงประจำปีงานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำ ทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่าง ๆ รวมถึงงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ปฐมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา งานบริหารวิชาการด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด งานพิพิธภัณฑ์ งานเครือข่ายทางการศึกษา งานศึกษานิเทศก์ งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุงศิลปะ

จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานการกีฬาและสวัสดิภาพและกองทุนเพื่อการศึกษา งานบริหารงานบุคคลของพนักงานครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และพนักงานจ้างสังกัดสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณียังไม่จัดตั้งกองการเจ้าหน้าที่ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ รวมถึงงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขภาพในสถานประกอบการ งานสุขภาพชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยา งานรังสีวิทยา งานวิชาการทางการแพทย์ งานวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์งานการแพทย์ งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพตำบล งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพและอาชีวบำบัดงานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตวแพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ กำหนดมาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานรณรงค์และการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงานด้านการเฝ้าระวัง ควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศและเสียง งานเฝ้าระวัง บำบัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำ อากาศ ของเสียงและสารอันตรายต่าง ๆ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ รวมถึงงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

6) กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดทำแผนงานด้านการพัฒนาสังคม ด้านสวัสดิการสังคมและด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน งานพัฒนาชุมชน งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนงานสังคม

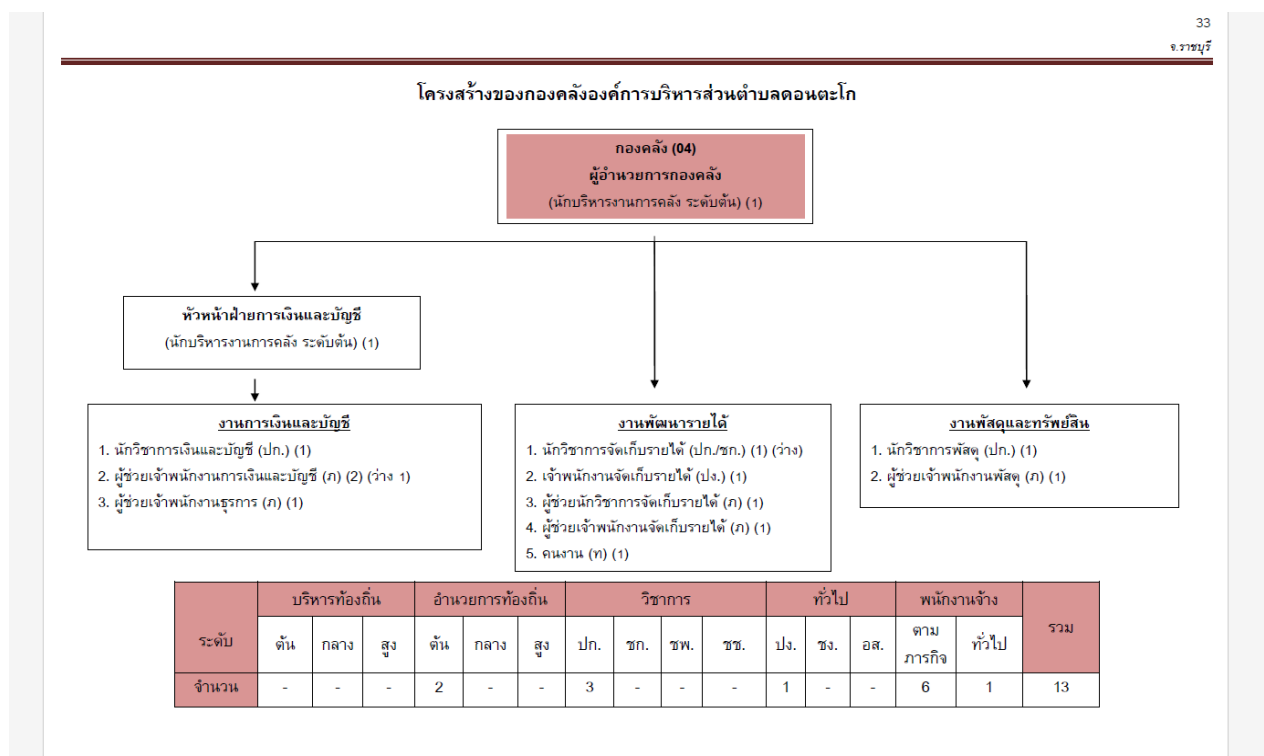
สงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทูพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชน ผู้พิการทางร่างกายและสมอง งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อนไร้ที่พึ่ง ถูกทำร้ายร่างกาย งานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่ประพฤติดนไม่เหมาะสมแก่วัย งานสงเคราะห์ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว งานด้านจิตวิทยา งานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ฯลฯ บริการข้อมูลสถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

7) หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ตัวเลข หลักฐานการทำสัญญา และเอกสารต่าง ๆ ทางด้านการเงิน การบัญชี เพื่อให้การตรวจสอบดำเนินไปอย่าง ถูกต้องและได้ผลตรงกับหลักฐานที่เกิดขึ้นจริง ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การเงิน พัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารด้านอื่น ๆ ของส่วนราชการ เพื่อดูแลให้การใช้งบประมาณและทรัพยากรเป็นไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพสูง และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงานทางการบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี พัสดุ และทรัพย์สิน และการบริหารด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์และกรอบของการตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีการใช้งบประมาณและทรัพยากรเป็นไปอย่างประหยัด คุ่มค่า และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ร่วมจัดทำเอกสารสรุปผลการตรวจสอบ และรายงานการตรวจสอบต่าง ๆ เพื่อเสนอผลการตรวจสอบ ข้อตรวจพบ และข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารและหน่วยงานต้นสังกัดรับทราบผลการดำเนินงานและนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป ตรวจสอบรายละเอียดงบประมาณรายจ่ายและการก่อหนี้ผูกพันงบประมาณ รายจ่าย รวมทั้งเงินยืมและการจ่ายเงินตรงราชการ และเงินนอกงบประมาณทุกประเภท เพื่อให้เป็นไปตาม ระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ศึกษาและติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ปฏิบัติงานและสนับสนุนอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.5. ข้อมูลกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

2.3.5.1 โครงสร้างของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

รูปภาพที่ 4 แผนภูมิโครงสร้างกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก



ที่มา แผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2566 – 2569 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

2.3.5.2 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี มีโครงสร้างส่วนราชการภายในกองแบ่งออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ และงานพัสดุและทรัพย์สิน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) งานการเงินและบัญชี การปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบ ดังนี้

(1.1) เบิกจ่ายเงินทุกประเภท

(1.2) จัดหาและดำเนินการต่างๆ ในด้านงบประมาณตลอดจน

การจัดสรรงบประมาณไปให้หน่วยงานต่างๆ

(1.3) จัดทำแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานขอโอนและ

การขอเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ วิเคราะห์ ประเมินผล และติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย

- รายรับ รายจ่าย ประจำปี
- (1.4) ตรวจสอบรายงานทางการเงินต่าง ๆ ซึ่งแจ้งคำขอตั้งงบประมาณ
- ตามลำดับรายงานการจัดทำเช็ค
- (1.5) จัดทำฎีกา และจัดเก็บฎีกาที่ทำการเบิกจ่ายเงินแล้ว
- (1.6) จัดทำทะเบียนคุมฎีกา ตรวจสอบการตั้งฎีกาเบิกจ่ายในหมวดต่าง ๆ พร้อมจัดเก็บฎีกาและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน
- (1.7) งานจัดทำบัญชี และทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท และรายงานการแสดงฐานะทางการเงิน
- (1.8) เก็บรักษาเงินและสิ่งแทนตัวเงิน ตรวจสอบและเก็บรักษาใบสำคัญหลักฐานและเอกสารทางการเงินและบัญชี
- (1.9) จัดทำและดำเนินการต่าง ๆ ในด้านงบประมาณ ควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร บัญชีแยกประเภท
- (1.10) จัดทำรายงานเงินรายจ่ายตามงบประมาณของประจำเดือนจัดทำประมาณการรายได้รายจ่ายประจำปี
- (2) งานพัฒนารายได้ การปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบ ดังนี้
- (2.1) งานจัดเก็บและรับชำระรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ
- (2.2) งานเก็บรักษาและการนำส่งเงินประจำวัน
- (2.3) งานปรับปรุงหลักเกณฑ์ การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และรายได้อื่น ๆ
- (2.4) งานเร่งรัดจัดเก็บภาษี
- (2.5) งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- (2.6) งานการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยภายในตำบล
- (2.7) งานจัดทำทะเบียนคุมรายชื่อผู้ต้องชำระค่าธรรมเนียม
- (2.8) งานตรวจสอบใบเสร็จรับเงินและนำส่งเงินค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอยที่ได้ดำเนินการจัดเก็บทุกวันทำการ
- (3) งานพัสดุและทรัพย์สิน การปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบ ดังนี้

- (3.1) งานจัดหา จัดซื้อ ว่าจ้าง ตรวจสอบ เก็บรักษา จัดทำทะเบียน เบิกจ่าย ทำรายงานตรวจสอบเก็บรักษาใบสำคัญหลักฐาน เอกสารเกี่ยวกับพัสดุ ดำเนินการจัดซื้อ และว่าจ้างซ่อมพัสดุครุภัณฑ์
- (3.2) งานจัดทำทะเบียนพัสดุ การรับจ่ายพัสดุ การเก็บรักษา และการจำหน่ายพัสดุ
- (3.3) งานจัดทำทะเบียนคุมเงินประกันสัญญา
- (3.4) จัดทำแผนการจัดหาพัสดุประจำปี และแผนการปฏิบัติการ จัดซื้อจัดจ้างตามแบบ ผด.1, ผด.2, ผด.3, ผด.5 และรายงานงานตามแบบ ผด.6 ในฐานะหน่วยงาน พัสดุกลาง
- (3.5) งานจัดทำฎีกา
- (3.6) งานเก็บรักษา จัดทำทะเบียนยานพาหนะการโอนกรรมสิทธิ์ ติดตามให้มีการซ่อมแซมบำรุงรักษา ซ่อมแซมตามกำหนดเวลาที่ฝ่ายเทคนิคกำหนดไว้จำหน่าย ครุภัณฑ์ที่ชำรุดเสื่อมสภาพและการเบิกจ่ายพัสดุ
- (3.7) งานตรวจสอบหรือเปลี่ยนแปลงรายการเก็บรักษาและ ให้บริการเอกสารสำคัญทางราชการ
- (3.8) งานรวบรวมข้อมูลหรือจัดเตรียมเอกสาร จัดบันทึก รายงานการประชุม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาตุสร บุญราวิกุล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาอยู่ตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป ในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านพัฒนาระบบการคมนาคมและสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ผลของการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ของประชาชนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์ยังพบว่าการศึกษาและอาชีพของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ภัทรวี อ้อมชมภู (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง อยู่ในระดับมากที่สุด

อำไพ สังคนิตย์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลำดับแรกด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และลำดับสุดท้ายด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ไม่ต่างกัน ในส่วนของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ต่างกัน

สาวตรี สุนทร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอยู่ในลำดับท้ายสุด ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่ต่างกัน และอาชีพ อายุ รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

พิชิต รัชตพิบูลภพ, ดวงตา สราญรมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน อายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธา การศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นงานด้านรายได้และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพและรายได้ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธาชุมชนที่พักอาศัย พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้นงานด้านรายได้หรือภาษีและด้านโยธา

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21- 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ใน 2 ระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

ชนิษฐา สิทธิชัย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอมือ จังหวัดตรัง พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 97 คน ระดับการศึกษา

ประณการศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 94 คน อาชีพเกษตรกร จำนวน 95 คน มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 90 คน ประเภทอาชีพที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 234 คน และพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายได้ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจ ตามลำดับ

ทศรัฐ จันยาง (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ในภาพรวมและแต่ละด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การศึกษาที่แตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาผลการประเมินแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินคุณภาพในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ปริญทร์ ไชยคำจันทร์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัด ชลบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มาใช้บริการ จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติ t-Test และใช้สถิติ One -way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ Least significant difference test (LSD) ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีพบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง

จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและลำดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

พรรณเพ็ญแข โคมอ่อน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่ ประชากรที่ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรงาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

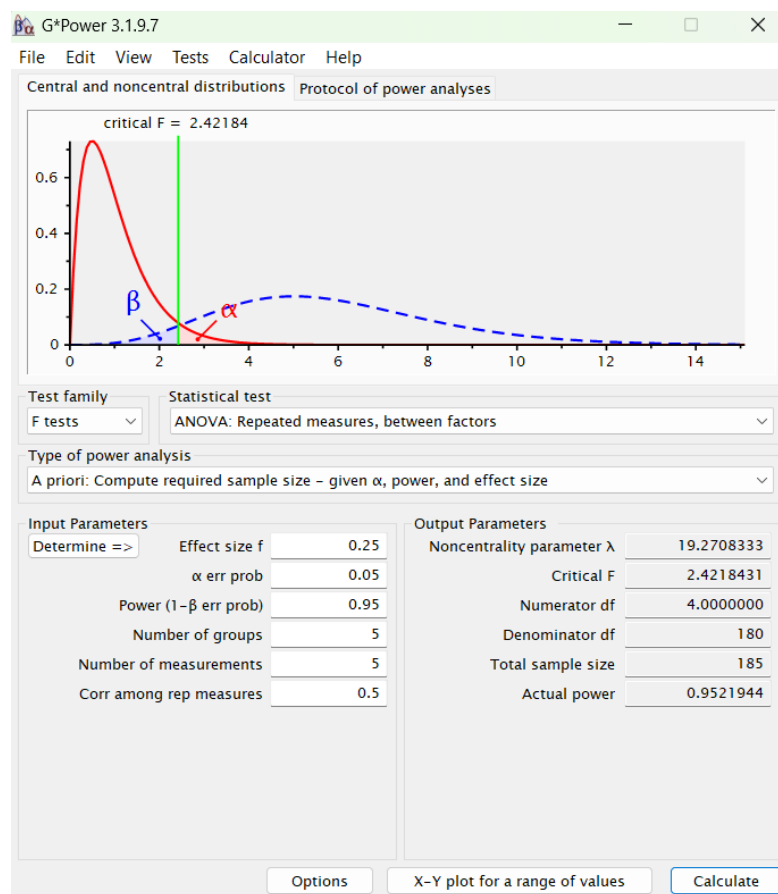
การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในมุมมองของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบบรรยายประกอบพร้อมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการให้บริการ ผู้วิจัยกำหนดแนวทางดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ที่มาติดต่อใช้บริการกองคลัง จำนวน 5,543 คน (อ้างอิงข้อมูลจากสถิติผู้มาใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ที่มาติดต่อใช้บริการกองคลัง สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั้งสิ้นจำนวน 185 คน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการช่วยคำนวณขนาดตัวอย่าง G*power มีระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05

รูปที่ 5 การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (G*power)



3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

3.2.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

3.2.1.1 คำถามข้อที่ 1 เพศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- (1) เพศชาย
- (2) เพศหญิง

3.2.1.2 คำถามข้อที่ 2 อายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งช่วงอายุเป็น 6 ช่วงอายุ ดังนี้

- (1) ต่ำกว่า 20 ปี
- (2) 21 – 30 ปี
- (3) 31 – 40 ปี
- (4) 41 – 50 ปี
- (5) 51 - 60 ปี
- (6) 60 ปีขึ้นไป

3.2.1.3 คำถามข้อที่ 3 ระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- (1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
- (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- (3) อนุปริญญา/ปวส.
- (4) ปริญญาตรี
- (5) สูงกว่าปริญญาตรี

3.2.1.4 คำถามข้อที่ 4 อาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- (1) ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- (2) ธุรกิจส่วนตัว
- (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- (4) พนักงานบริษัท/เอกชน
- (5) นักเรียน/นักศึกษา
- (6) อื่น ๆ

3.2.1.5 คำถามข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- (1) ไม่เกิน 10,000 บาท
- (2) 10,001 – 20,000 บาท
- (3) 20,001 – 30,000 บาท
- (4) 30,001 – 40,000 บาท
- (5) 40,001 บาท ขึ้นไป

3.3.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน ได้แก่

- 3.2.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 3.2.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 3.2.3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 3.2.3.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
- 3.2.3.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

3.3.3 ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ (วนิดา เนื่องอุดม, 2550) ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีลักษณะเป็นคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ ในการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี” ในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการให้บริการ แล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือของแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามในด้านของความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และสำนวนภาษา (Wording) ที่ใช้

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยตรงตามเนื้อหา สำนวน การใช้ถ้อยคำ ความชัดเจน ในข้อคำถาม รวมถึงครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 ท่าน ประกอบด้วย

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ปชาน สุวรรณมงคล อาจารย์ประจำสถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

4.2 ดร. วีระยุทธ โชคชัยมาคค อาจารย์ประจำสถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) ในภาคสนาม กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรตัวอย่างของการศึกษา ณ หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.974

6. เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้ว จึงดำเนินการจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.3.1 ขออนุญาตนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก เพื่อขอจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

3.3.2 ผู้วิจัยประสานงานกับผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก เพื่อขอความร่วมมือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ช่วยทำหน้าที่แจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก

3.3.3 ผู้วิจัยประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ ที่ประสานงานเพื่อช่วยดำเนินการ จัดเก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ที่ช่วยดำเนินการให้เข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับ แบบสอบถามและการเก็บข้อมูล เมื่อจบการประชุมชี้แจง ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลและแจ้งช่วงเวลาเก็บแบบสอบถามคืน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บมาได้จาก กลุ่มตัวอย่างนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามของคำตอบที่ได้ แล้วนำมาวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามแต่ละชุดทั้งในแบบสอบถามภาคสนามและแบบสอบถามในระบบออนไลน์ (google form) แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป คัดเลือกไว้เฉพาะชุดที่สมบูรณ์ไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ ต่อไป

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ไปตรวจให้ คะแนนและลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกในเข้าไปในไฟล์ โดยใช้ โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1. หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบความเรียง ใช้เกณฑ์ การพิจารณาที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (วนิดา เนื่องอุคม, 2550)

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval scale) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ

- 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง

- 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับคุณภาพ ใช้การคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมาจัดลำดับ แบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ดังนี้ (ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556)

- ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับคุณภาพไม่ดีมาก
- ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับคุณภาพไม่ดี
- ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับคุณภาพปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 3.21 - 4.20 หมายถึง ระดับคุณภาพดี
- ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพดีมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐาน ได้แก่ สถิติการทดสอบค่าที (T-Test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent samples) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) หรือทดสอบค่าเอฟ (F- Test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วย วิธีการทดสอบของ Least significant difference test (LSD)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ที่มาติดต่อเข้ารับบริการกองคลัง สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 190 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 185 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั้งสิ้นจำนวน 185 คน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ G*power ในการช่วยคำนวณขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ชาย	75	40.50
หญิง	110	59.50
รวม	185	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี และได้ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	2.70
21 – 30 ปี	48	25.90
31 – 40 ปี	60	32.40
41 – 50 ปี	44	23.80
51 – 60 ปี	22	11.90
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	3.30
รวม	185	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี และได้ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือ อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	9	4.90
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	34	18.40
อนุปริญญา/ปวส.	36	19.50
ปริญญาตรี	91	49.20
สูงกว่าปริญญาตรี	15	8.10
รวม	185	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี และได้ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	11	5.90
ธุรกิจส่วนตัว	55	29.70
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	32.40
พนักงานบริษัท/พนักงานเอกชน	39	21.10
นักเรียน/นักศึกษา	7	3.80
อื่น ๆ	13	7.10
รวม	185	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก จังหวัดราชบุรี และได้ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 ประกอบอาชีพอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงานเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000	28	15.10
10,001 – 20,000	56	30.30
20,001 – 30,000	55	29.70
30,001 – 40,000	32	17.30
40,001 ขึ้นไป	14	7.60
รวม	185	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก จังหวัดราชบุรี และได้ทำการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ปัจจุบันต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมา คือ รายได้ปัจจุบันต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รายได้ปัจจุบันต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 รายได้ปัจจุบันต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และรายได้ 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี ทั้ง 5 ด้าน

ระดับคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การ บริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี	\bar{x}	SD.	ระดับความ คิดเห็น	อันดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.56	0.46	ดีมาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.57	0.45	ดีมาก	1
3. ด้านการต่อการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.55	0.48	ดีมาก	4
4. ด้านให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	4.56	0.47	ดีมาก	3
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.56	0.47	ดีมาก	3
รวม	4.56	0.42	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.56 (SD = 0.42) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.57 (SD = 0.45) รองลงมา ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.57 (SD = 0.46) ด้านให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.56 (SD = 0.47) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.56 (SD = 0.47) และด้านการต่อการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.55 (SD = 0.48)

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	\bar{x}	SD.	ระดับความ คิดเห็น	อันดับที่
1. กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	0.67	ดีมาก	4

2. กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เพียงพอ เช่น จุดนั่งคอยเพื่อรับบริการ	4.58	0.60	ดีมาก	2
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	4.56	0.55	ดีมาก	3
4. กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก มีช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และมี หลายช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล สื่อโซเชียล ฯ	4.58	0.57	ดีมาก	1
5. กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก มีจุดรับบัตรคิว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับท่านในการเข้ารับ บริการ	4.55	0.58	ดีมาก	5
รวม	4.56	0.46	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความ
คิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.46) อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก
และมีหลายช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล สื่อโซเชียล ฯ อยู่ในระดับดีมาก
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.58 (SD = 0.57) รองลงมา คือ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น จุดนั่งคอยเพื่อรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.58 (SD = 0.60) เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.56 (SD = 0.55) กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโกมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุด
บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.67) และกองคลัง

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีจุดรับบัตรคิว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับท่านในการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD = 0.58)

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
6. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของท่านได้	4.56	0.54	ดีมาก	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความชำนาญ	4.57	0.57	ดีมาก	3
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านครบถ้วน และตรงตามความต้องการของท่าน	4.62	0.56	ดีมาก	1
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.58	0.58	ดีมาก	2
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างมืออาชีพ มีระบบแบบแผนในการให้บริการ	4.54	0.58	ดีมาก	5
รวม	4.57	0.45	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (SD = 0.45) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านครบถ้วน และตรงตามความต้องการของท่าน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.62 (SD = 0.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (SD = 0.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความชำนาญ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (SD = 0.57) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการรับบริการของท่านได้ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.54) และเจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างมีอาชีพ มีระบบแบบแผนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.58)

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.54	0.60	ดีมาก	4
12. เจ้าหน้าที่มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	0.62	ดีมาก	5
13. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	4.57	0.60	ดีมาก	2
14. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านสามารถสอบถามปัญหา ข้อข้องใจ และตอบคำถามด้วยความเต็มใจ	4.55	0.58	ดีมาก	3
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.57	0.57	ดีมาก	1
รวม	4.55	0.48	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD = 0.48) อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.57 (SD = 0.57) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (SD = 0.60) เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านสามารถสอบถามปัญหา ข้อข้องใจ และตอบคำถามด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD = 0.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.60) และเจ้าหน้าที่มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.62)

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
16. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการบริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว	4.52	0.57	ดีมาก	5
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความชำนาญ สามารถชี้แจง ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.55	0.59	ดีมาก	4
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของท่านได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ชัดเจน ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ	4.61	0.56	ดีมาก	1
19. เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.59	0.57	ดีมาก	2
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่าน มีความรู้ความสามารถ	4.56	0.58	ดีมาก	3
รวม	4.56	0.47	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.47) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของท่าน ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจน ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.61 (SD = 0.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (SD = 0.57) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่าน มีความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความชำนาญ สามารถชี้แจง ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD = 0.59) และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการบริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (SD = 0.57)

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความเสมอภาค แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.56	0.58	ดีมาก	3
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความใส่ใจ ให้เกียรติ และให้ความสำคัญของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย	4.56	0.56	ดีมาก	2
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยถ้อยคำ กริยาท่าทางที่สุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.53	0.57	ดีมาก	4
24. เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่าน	4.62	0.56	ดีมาก	1
	4.54	0.59	ดีมาก	5

25. เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟัง และเข้าใจความต้องการของท่าน				
รวม	4.56	0.47	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.47) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่าน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.62 (SD = 0.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความใส่ใจ ให้เกียรติ และให้ความสำคัญของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.56) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความเสมอภาค แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยถ้อยคำ กริยาท่าทางที่สุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (SD = 0.57) และเจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟัง และเข้าใจความต้องการของท่าน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.59)

4.3 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมุติฐาน

4.3.1 สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD.	t	Sig.
ชาย	75	4.58	0.37	0.487	0.627
หญิง	110	4.55	0.46		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig. = 0.627 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.2 สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.666	0.131	0.736	0.597
ภายในกลุ่ม	179	32.394	0.181		
รวม	184	33.060			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. = 0.597 แสดงว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.3 สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.231	0.308	1.74	0.143
ภายในกลุ่ม	180	32.529	1.777		
รวม	184	33.060			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. = 0.143 แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรีไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.4 สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	1.023	0.205	1.144	0.339
ภายในกลุ่ม	179	32.037	0.179		
รวม	184	33.060			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig. = 0.339 แสดงว่า

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหาร ส่วนตำบล ดอนตะโก จังหวัดราชบุรีไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.5 สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.082	0.521	3.025	0.19
ภายในกลุ่ม	180	30.978	0.171		
รวม	184	33.060			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ค่า Sig. = 0.19 แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก จังหวัดราชบุรีไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชน ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี โดยสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกประเด็นของคุณภาพการบริการสาธารณะ มีรายละเอียด ดังนี้

4.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดการเข้ารับบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ให้ความเห็นว่า ตะโกอย่างชัดเจน สถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีปริมาณเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ มีจุดนั่งคอยเพื่อรอการเข้ารับบริการ มีห้องน้ำเพื่ออำนวยความสะดวก มีช่องทางการติดต่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง เช่น Line Official ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ที่สามารถรับรู้ข่าวสาร หรือสอบถามปัญหาผ่านช่องทาง Line Official ได้ รวมทั้งการเข้ารับบริการยังมีจุดรับบัตรคิว เพื่อจัดลำดับคิวของผู้เข้ารับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่

มีผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ คือ สถานที่ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อยากให้มีการแบ่งแยกส่วนงานของกองคลังของแผนกต่าง ๆ ให้ชัดเจน เช่น ฝ่ายการจัดเก็บภาษี ควรมีห้องแยกออกมาโดยเฉพาะเพื่อให้การติดต่อเข้ารับบริการสะดวกมากยิ่งขึ้น และขนาดของห้องกองคลัง มีขนาดเล็ก เบอร์โทรศัพท์สำนักงานต่อสายกองคลัง บางครั้งก็โทรไม่ติดหรือไม่มีคนรับสาย

4.3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถชี้แจง อธิบาย ขั้นตอนในการเข้ารับบริการได้ ตั้งแต่การรับบัตรคิว การนั่งรอเข้ารับบริการที่จุดนั่งคอย จนถึงการเข้ารับบริการ และเสร็จสิ้นการเข้ารับ

บริการได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่มีการเรียกรับเงิน เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง หรือมีการเรียกรับเงินเพื่อผลประโยชน์ในทางอื่น ๆ มีผังขั้นตอน กระบวนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ คือ ผังกระบวนการขั้นตอน การรับบริการ หรือการให้บริการควรอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดกว่านี้ หรืออยู่ในจุดที่มองเห็น ได้สะดวก ควรมีการปรับผังกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้น่าสนใจมากขึ้นกว่าเดิม

4.3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชน ให้ความเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่เสมอ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ คือ ในช่วงเวลา 12.00 น. เป็นต้นไป จนถึง เวลา 13.00 น. อาจจะต้องมีเจ้าหน้าที่มาคอยให้บริการในช่วงเวลานั้นด้วย เพราะในบางครั้งเข้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่ช่วงเวลา 12.00 น. เป็นต้นไป ไม่เจอเจ้าหน้าที่ให้บริการ และจำนวนของพนักงานในฝ่ายจัดเก็บภาษีในช่วงของการกำหนดการจ่ายภาษี ผู้เข้ารับบริการ มีจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนปริมาณเท่าเดิม ทำให้ต้องนั่งคอยเป็นระยะเวลานาน อยากให้มีการเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับกับผู้เข้ารับบริการ

4.3.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชน ให้ความเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างดี ให้บริการ ด้วยความถนัดกับงานที่ปฏิบัติ คล่องแคล่ว สามารถตอบข้อสงสัย ชี้แจงปัญหา ประเด็นที่สงสัยหรือ ประเด็นที่ต้องการคำตอบได้

4.3.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนให้ความเห็น ต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี คือ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ สุภาพ พุดจาติ ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าถึงได้ง่าย มีความเป็นกันเอง ให้บริการตามคิวที่ได้รับ ให้ความสำคัญกับผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติ

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลสรุปการศึกษาเพื่อตอบคำถามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 190 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 185 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สถานภาพทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.40 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.20 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 32.40 มีรายได้ปัจจุบันต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

5.1.2 คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่า คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.56 (SD = 0.42) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.57 (SD = 0.45) รองลงมาความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.57 (SD = 0.46) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.56 (SD = 0.48)

เมื่อพิจารณาผลสรุปคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.46) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และมีหลายช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล สื่อโซเชียล ฯ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.58 (SD = 0.57) รองลงมา คือ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น จุดนั่งคอยเพื่อรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (SD = 0.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีจุดรับบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับท่านในการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD = 0.58)

5.1.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (SD = 0.45) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านครบถ้วน และตรงตามความต้องการของท่าน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.62 (SD = 0.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (SD = 0.58)) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างมืออาชีพ มีระบบแบบแผนในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.58)

5.1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD = 0.48) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.57 (SD = 0.57) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (SD = 0.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.62)

5.1.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.47) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของท่านได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ชัดเจน ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.61 (SD = 0.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (SD = 0.57)

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการบริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (SD = 0.57)

5.1.2.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.47) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของท่าน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.62 (SD = 0.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความใส่ใจ ให้เกียรติ และให้ความสำคัญของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD = 0.56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟัง และเข้าใจความต้องการของท่าน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (SD = 0.59)

5.1.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ

5.1.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกรอคอยการเข้ารับบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกอย่างชัดเจน สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีปริมาณเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ มีจุดนั่งคอยเพื่อรอการเข้ารับบริการ มีห้องน้ำเพื่ออำนวยความสะดวก มีช่องทางการติดต่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย หลากหลายช่องทาง เช่น Line Official ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกที่สามารถรับรู้ข่าวสาร หรือสอบถามปัญหาผ่านช่องทาง Line Official ได้ รวมทั้งการเข้ารับบริการยังมีจุดรับบัตรคิว เพื่อจัดลำดับคิวของผู้เข้ารับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาและข้อเสนอแนะ คือ สถานที่ของกองคลัง อยากให้มีการแบ่งแยกส่วนงานของกองคลังของแผนกต่าง ๆ ให้ชัดเจน เช่น ฝ่ายการจัดเก็บภาษีควรมีห้องแยกออกมาโดยเฉพาะเพื่อให้การติดต่อเข้ารับบริการสะดวกมากยิ่งขึ้น และขนาดของห้องกองคลัง มีขนาดเล็ก เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน ต่อสายกองคลัง บางครั้งก็โทรไม่ติดหรือไม่มีคนรับสาย

5.1.3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถชี้แจง อธิบาย ขั้นตอนในการเข้ารับบริการได้ ตั้งแต่การรับบัตรคิว การนั่งรอเข้ารับบริการที่จุดนั่งคอย จนถึงการเข้ารับบริการ และเสร็จสิ้นการเข้ารับบริการได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่มีการเรียกรับเงินเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง หรือมีการเรียกรับเงินเพื่อผลประโยชน์ในทางอื่น ๆ มีผังขั้นตอนกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ปัญหาและข้อเสนอแนะ คือ ผังกระบวนการขั้นตอนการรับบริการ หรือการให้บริการควร

อยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดกว่านี้ หรืออยู่ในจุดที่มองเห็นได้สะดวก ควรมีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้น่าสนใจมากขึ้นกว่าเดิม

5.1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถตอบปัญหาข้อชี้แจง ข้อสงสัยได้ ปัญหาและข้อเสนอแนะ คือ ในช่วงเวลา 12.00 น. เป็นต้นไป จนถึง เวลา 13.00 น. อาจจะต้องมีเจ้าหน้าที่มาคอยให้บริการในช่วงเวลานั้นด้วย เพราะในบางครั้งเข้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่ช่วงเวลา 12.00 น. เป็นต้นไป ไม่เจอเจ้าหน้าที่ให้บริการ และจำนวนของพนักงานในฝ่ายจัดเก็บรายได้ในช่วงของการกำหนดการจ่ายภาษี ผู้เข้ารับบริการมีจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนปริมาณเท่าเดิม ทำให้ต้องนั่งคอยเป็นระยะเวลาานาน อยากให้มีการเพิ่มจำนวนของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับกับผู้เข้ารับบริการ

5.1.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างดี ให้บริการด้วยความถนัดกับงานที่ปฏิบัติ คล่องแคล่ว สามารถตอบข้อสงสัย ชี้แจงปัญหา ประเด็นที่สงสัยหรือประเด็นที่ต้องกรคำตอบได้

5.1.2.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าถึงได้ง่าย มีความเป็นกันเอง ให้บริการตามคิวที่ได้รับให้ความสำคัญกับเข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติ

5.1.4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1.4.1 ปัจจัยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรีไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.4.2 ปัจจัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรีไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.4.3 ปัจจัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมุติฐาน

5.1.4.4 ปัจจัยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมุติฐาน

5.1.4.5 ปัจจัยที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ไม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมุติฐาน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ประเด็นอภิปรายผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี สามารถนำมาอภิปรายกับแนวคิดของ Ziethaml, Parasuraman ,and Berry (1990) ซึ่งใช้เป็นแนวคิดหลักในการศึกษารั้งนี้ และเอกสารวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานอื่นที่มีผู้ศึกษาไว้แล้วตามประเด็นคุณภาพการบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน จึงขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ผลการศึกษา ระดับคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี โดยรวมพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ในระดับที่มากที่สุด ซึ่งหมายถึง คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี มีคุณภาพระดับดีมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี มีการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ

การให้บริการ ของ Steve and Cook (1995) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการสามารถพิจารณาตามหลักเกณฑ์ 9 ประการ 1) การเข้าถึงการบริการได้ทันทีตามต้องการของผู้ให้บริการ 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ 4) การให้ความสำคัญของผู้รับบริการ 5) ราคาค่าบริการที่มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการรับบริการ 7) ชื่อเสียงของการบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในการบริการ 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งการศึกษาวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ ดังนี้

5.2.1.1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์กรบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ศึกษาเห็นว่า กองคลัง องค์กรบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี มีการพัฒนารูปแบบของการให้บริการให้มีความหลากหลายช่องทางมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการบริการภาครัฐตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาลกลาง จึงทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการรับบริการได้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม และยังมีการปรับปรุงสถานที่ของงานจัดเก็บภาษีแยกออกจากงานพัสดุ ทำให้พื้นที่ของงานจัดเก็บรายได้มีบริเวณกว้างมากขึ้น ทำให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสามารถติดต่อกองคลังแยกตามเรื่องที่ต้องการติดต่อได้ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีส่วนที่ยังต้องปรับปรุง คือ ปัจจุบันฝ่ายจัดเก็บรายได้ของกองคลังอยู่ในพื้นที่ร่วมกับกองสวัสดิการสังคม กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัด ทำให้ขณะที่ประชาชนเข้ามาติดต่อฝ่ายงานจัดเก็บภาษี ซึ่งอยู่ร่วมกับกองงานอื่น ๆ อาจมีประชาชนที่เข้ามาติดต่อกองงานอื่น ๆ พร้อมกัน ทำให้จำนวนจุดนั่งรอคอยการรับบริการมีปริมาณไม่เพียงพอ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้มีพื้นที่ของทุกฝ่ายในกองคลังให้มีบริเวณที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากขนาดพื้นที่ของสำนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี มีขนาดที่คับแคบและมีพื้นที่จำกัด เนื่องจากในอดีตองค์กรบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีหน่วยงานเพียง 3 กองงาน ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และต่อมาด้วยภารกิจงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงมีการเพิ่มกองงานจาก 3 กองงาน เป็น 6 กองงาน และ 1 หน่วยตรวจสอบภายใน ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม แต่อาคารสำนักงานยังใช้อาคารเดิมอยู่ ซึ่งการแยกให้แต่ละกองงานมีห้องแยกส่วนกันทำให้ไม่สามารถทำได้

5.2.1.2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์กรบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของกองคลัง องค์กร

บริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี มีการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายอยู่เสมอ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ของกองคลังมีการทำงานที่มีแบบแผน มีความเป็นมืออาชีพ และเจ้าหน้าที่ของกองคลัง ทั้งพนักงานจ้าง พนักงานส่วนตำบลล้วนแต่เป็นพนักงานของรัฐ มีกฎระเบียบในการลงโทษทางวินัยหากมีการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่กองคลังจึงต้องปฏิบัติงานความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ ผังกระบวนการขั้นตอนการรับบริการ หรือการให้บริการควรรอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัด และควรมีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ทันสมัย น่าสนใจอยู่เสมอ ผังกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรมีระยะเวลาที่กำหนดที่แสดงให้เห็นถึงระยะเวลาในการเข้ารับบริการในแต่ละขั้นตอนด้วย

5.2.1.3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จะมีคู่มือในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งของตนเอง ที่ระบุขั้นตอนเรียงลำดับกระบวนการในการปฏิบัติงาน ทำให้บริการเป็นตามขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ ในช่วงเวลา 12.00 น. จนถึง เวลา 13.00 น. เป็นช่วงเวลาพักรับประทานอาหารกลางวันทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการประชาชนในช่วงเวลาดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียน หรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เวรบริการประชาชนในช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนได้ทุกช่วงเวลาของเวลาราชการ และในช่วงของระยะเวลาการจัดเก็บภาษี การจ่ายภาษีประจำปี จะมีประชาชนเข้ามาติดต่อเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่จำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรต้องมีการเพิ่มระบบการจองคิวออนไลน์ หรือกำหนดวันจ่ายภาษีให้แก่ประชาชนเป็นกลุ่ม ๆ ตามทะเบียนบ้าน เพื่อเป็นการจำกัดจำนวนประชาชนผู้เสียภาษีในแต่ละวัน ให้สอดคล้องกับจำนวนพนักงานที่มี และลดการแออัดของประชาชนผู้มาเสียภาษี เนื่องจากระยะเวลาการจัดเก็บภาษี การจ่ายภาษีเป็นแค่ช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ถ้ามีการเพิ่มจำนวนของพนักงานอาจทำให้ภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกเพิ่มมากขึ้น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 35 บัญญัติว่าในการจ่ายเงินเดือน ประโยชน์ค่าตอบแทนอื่น และอัตราค่าจ้างของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างที่นำมาจากเงินรายได้ที่ไม่รวมเงินอุดหนุนและเงินกู้ยืมใดนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะกำหนดสูงกว่าร้อยละสี่สิบของเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นไม่ได้

5.2.1.4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่กองคลังสามารถให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้เข้ารับบริการได้อย่างครบถ้วน มีความคล่องแคล่วว่องไวในการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่กองคลังทั้งข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ก่อนจะเข้ามาปฏิบัติงานได้นั้น จะต้องมีการสอบประเมินความรู้เพื่อบรรจุเป็นพนักงาน เช่น ข้าราชการ ก็จะต้องมีการสอบประเมินวัดความรู้จากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป จะต้องมีการสอบประเมินวัดความรู้โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกเป็นผู้ดำเนินการสอบเอง ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกเป็นไปตามที่มาตรฐานของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด ทำให้ได้มาผู้ซึ่งมีความรู้ความสามารถในตำแหน่งนั้น ๆ และเมื่อมาปฏิบัติงานก็มีการฝึกฝนพัฒนาผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งของคนอยู่เสมอ

5.2.1.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ สุภาพ พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความเป็นกันเอง ให้บริการตามวิถีที่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติ เนื่องจากนโยบายของท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกคนปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นหลัก อีกทั้งในการประชุมประจำเดือนของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จะมีการเน้นย้ำในเรื่องของการให้บริการประชาชนอยู่เสมอ และท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีนโยบายที่จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกเวลามีบุคคลภายนอกกล่าวถึงประชาชนกล่าวถึง จะต้องนึกถึงการบริการที่ดีเป็นอันดับแรก ๆ ข้อเสนอแนะควรมีจุดประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลัง จากประชาชนผู้เข้ารับบริการ อาจจะมีการประเมินโดยกระดาษเป็นแบบประเมิน หรือใช้การประเมินในรูปแบบออนไลน์ เช่น Google form เพื่อจะได้นำผลการปฏิบัติงานมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการบริการของกองคลังให้ดียิ่งขึ้น

การอภิปรายสรุปคุณภาพการบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ซึ่งเป็นคุณภาพของการบริการสาธารณะ สอดคล้องกับแนวคิดของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990) ที่ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้การ

ประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่าง การส่งมอบบริการและผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของผู้รับบริการ มา จากกระบวนการประเมินของผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการ กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของ ผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 มิติ คือ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งที่อำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อม ทางกายภาพที่มีตัวตน เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึง สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับถึงการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ มิติ ที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้ สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่รวดเร็ว หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ แสดงให้เห็นถึงการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ รวมทั้งการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว มิติที่ 4 การให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย ลดความกังวล เมื่อมาใช้บริการ มิติที่ 5 การเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง การให้ความสนใจ การดูแลเอาใจใส่ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อตอบสนองให้ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ

5.2.2 ประเด็นอภิปรายผลการวิจัยปัจจัยทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

จากการศึกษาวิจัย ปัจจัยทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรีไม่ต่างกัน ทั้งนี้ อาจมาจากประชาชนทุกคนที่เข้ามาใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกบริการกับกลุ่มบุคคลบุคคลหนึ่ง ไม่ได้จำกัดว่า

เป็นเพศใด อายุเท่าใด ระดับการศึกษา ไหน อาชีพอะไร หรือรายได้เท่าไร และผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน คือ ท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกเล็งเห็นความสำคัญของการบริการประชาชน มีการแข่งขันที่ประชุมของพนักงานประจำเดือน เน้นในเรื่องของการบริการประชาชนเป็นนโยบายหลักในการบริหารงาน และในสายงานปฏิบัติต้องปฏิบัติงานตามนโยบายหลักของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก นำมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทำให้ประชาชนทุกคนที่เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ส่งต่อถึงประชาชนผู้เข้ารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ขององค์กร ให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ไพรพนา (2544) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่นเพื่อความผาสุกและความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ของการกระทำ กิจกรรม หรือกระบวนการ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว การบริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือประชาชน เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันที ทำให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศใด อายุเท่าใด ระดับการศึกษา ไหน อาชีพอะไร หรือรายได้เท่าไร สามารถรับรู้ถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สอดคล้องกับงานวิจัยของมาตุสร บุญราวิกุล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า การศึกษาและอาชีพของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน อำไพ สังคนิษฐ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ไม่ต่างกัน สาวิตรี สุนทร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร ท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่ต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1.1. ฝ่ายจัดเก็บรายได้ของกองคลัง อยู่ในพื้นที่ร่วมกับกองสวัสดิการสังคม กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักปลัด ทำให้ขณะที่ประชาชนเข้ามาติดต่อฝ่ายงานจัดเก็บภาษี ซึ่งอยู่ร่วมกับกองงานอื่น ๆ อาจมีประชาชนที่เข้ามาติดต่อกองงานอื่น ๆ พร้อมกัน ทำให้จำนวนจุดนั่งรอคอยการรับบริการมีปริมาณไม่เพียงพอ จึงควรมีการปรับเปลี่ยนให้มีพื้นที่ของทุกฝ่ายในกองคลังให้มีบริเวณที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อาจจะทำกันห้องโดยใช้ฉากกั้นแทนการต่อเติม เนื่องจากพื้นที่มีจำกัด ก็จะทำให้กองคลังมีความเป็นสัดส่วน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

5.3.1.2. ผังกระบวนการขั้นตอนการรับบริการ หรือการให้บริการควรอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัด และควรมีการปรับผังกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้ทันสมัย น่าสนใจอยู่เสมอ ผังกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรมีระยะเวลากำหนดที่แสดงให้เห็นถึงระยะเวลาในการเข้ารับบริการในแต่ละขั้นตอนด้วย

5.3.1.3. ในช่วงเวลา 12.00 น. จนถึง เวลา 13.00 น. เป็นช่วงเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน ทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการประชาชนในช่วงเวลาดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียน หรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เวรบริการประชาชนในช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกสามารถให้บริการประชาชนได้ทุกช่วงเวลาของเวลาราชการ

5.3.1.4 ช่วงระยะเวลาของการจัดเก็บภาษี การจ่ายภาษีประจำปี จะมีประชาชนเข้ามาติดต่อเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่จำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรต้องมีการเพิ่มระบบการจองคิวออนไลน์ หรือกำหนดวันจ่ายภาษีให้แก่ประชาชนเป็นกลุ่ม ๆ ตามทะเบียนบ้าน เพื่อเป็นการจำกัดจำนวนประชาชนผู้เสียภาษีในแต่ละวัน ให้สอดคล้องกับจำนวนพนักงานที่มี และลดการแออัดของประชาชนผู้มาเสียภาษี

5.3.1.5 ควรมีจุดประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลัง จากประชาชนผู้เข้ารับบริการ อาจจะมีการประเมินโดยกระดาษเป็นแบบประเมิน หรือใช้การประเมินในรูปแบบออนไลน์ เช่น Google form เพื่อจะได้นำผลการปฏิบัติงานมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้ดียิ่งขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารงานองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก

5.3.2.2 ควรศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อกลยุทธ์การบริหารงานองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก

5.3.2.3 ในครั้งต่อไป ควรศึกษาด้วยเครื่องมืออื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น แบบสังเกตที่ใช้ในการสังเกตพฤติกรรมหรือการกระทำให้เห็นชัดเจนที่เกี่ยวกับบริการที่ให้บริการว่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงประจักษ์

บรรณานุกรม

- ขนิษฐา สิทธิชัย (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชีวรรณ เจริญสุข (2563), แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction <https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07/>
- ทศรัฐ จันยาง (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ ฯ: วิญญูชน
- พิชิต รัชตพิบูลภพ, ดวงตา สราญรมย์ (2559). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนกอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.
- พัฒนดา เรืองฤทธิ์ (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564). คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี.
- พรรณเพ็ญแข โคมอ่อน (2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร.
- ไพรพนา (2544). ความหมายของการบริการ เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- ภัทร์วิ อ้อมชมภู (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังกรมวิชาการเกษตร.
- มาตุสร บุญราวิกุล (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บั๊คส์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สาวิตรี สุนทร (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครท่าหลวง อำเภอ
มะขาม จังหวัดจันทบุรี.
- อำไพ สังคนิษฐ์ (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเขาสมิง อำเภอ
เขาสมิง จังหวัดตราด.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Douglas, C. M. (2007). *Design and analysis of experiments* (6" ed.). New York: John Willey & Sons.
- Cordupleski, R., & Zahorik. (1993). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.phppageid=4&bookD=1285
- Gronroos, (1990). *Service management and marketing managing the moments of truths in
service competition*. Lexington, massachusetts: Lexington Books.
- Kolter, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2012). *Marketing management*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality
and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivery Quality Service: Balancing
Customer Perception and Expectations. In *A Conceptual Model of Service Quality and
Its Implications for Future Research* (Vol. 49, pp. 16-50). New York: Free Press.
- Steve, Leon G. and Leslie Lazar Cook. (1995). *Opinion Regarding to the Service*. (4th ed).
Englewood: Fresearch, Harvard University.
- Zineldin, M. (1996). Bank strategy portioning and some determinants of bank selection.
International Journal of Bank Marketing, 14(6), 12-22.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน ทุกคำตอบจะเก็บเป็นความลับเพื่อใช้เป็นข้อมูลในงานวิจัย และจะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์ในภาพรวม แล้วนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก เพื่อให้มีระดับคุณภาพในการบริการที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านให้ตรงกับความต้องการของท่านให้มากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง จงทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 21 - 30 ปี

3) 31 - 40 ปี

4) 41 - 50 ปี

5) 51 - 60 ปี

6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3) อนุปริญญา/ปวส.

4) ปริญญาตรี

5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่ได้ประกอบอาชีพ | <input type="checkbox"/> 2) ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานบริษัท/เอกชน |
| <input type="checkbox"/> 5) นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ |

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่เกิน 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 10,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 30,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) 40,001 บาท ขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี แล้วกรูณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดให้แต่ละช่องจะแสดงระดับความต้องการดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก มีป้ายประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2. กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เพียงพอ เช่น จุดนั่งคอยเพื่อรับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยชุดสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม					
4. กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก มีช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และมีหลาย ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เช่น เบอร์ โทรศัพท์ อีเมล สื่อโซเชียล ฯ					
5. กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ดอนตะโก มีจุดรับบัตรคิว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับท่านในการเข้ารับ บริการ					
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ					
6. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการรับบริการของ ท่านได้					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความ ชำนาญ					

8. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านครบถ้วน และตรงตามความต้องการของท่าน					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างมืออาชีพ มีระบบแบบแผนในการให้บริการ					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง					
12. เจ้าหน้าที่มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านสามารถสอบถามปัญหา ข้อข้องใจ และตอบคำถามด้วยความเต็มใจ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการบริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว					
17. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
18. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของท่านได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ					

19. เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่าน มีความรู้ความสามารถ					
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความใส่ใจ และให้เกียรติท่าน					
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยถ้อยคำกริยาท่าทางที่สุภาพ มีความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
24. เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของท่านและ 25. ให้ความสำคัญแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย					
26. เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟัง และเข้าใจความต้องการของท่าน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก จังหวัดราชบุรี

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสุกัญญา ทองเสื่อ
วัน เดือน ปีเกิด	12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558 มหาวิทยาลัยรังสิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2566
ที่อยู่ปัจจุบัน	198/38 หมู่ที่ 1 ตำบลหินกอง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก 99/9 หมู่ 4 ตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักทรัพยากรบุคคล ระดับปฏิบัติการ