



คุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

โดย
สุภาวดี ดวงคล้าย

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2566



**PUBLIC SERVICE QUALITY OF DIVISION OF PUBLIC WORK, DON TAKO
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
AMPHUR MUEANG, RATCHABURI PROVINCE**

**BY
SUPAWADEE DUANGKLAI**

**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 คุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง
ราชบุรี จังหวัดราชบุรี

**PUBLIC SERVICE QUALITY OF DIVISION OF PUBLIC WORK, DON TAKO
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHUR MUEANG,
RATCHABURI PROVINCE**

โดย สุภาวดี ดวงคล้าย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นำวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2566

.....

(ดร. เถลิมพร เย็นเชือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.จุมพล หนีมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร.จิระ ประทีป

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเล่มนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับคำแนะนำคำสั่งสอน และการช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอดจึงขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล และ ดร. วีระยุทธ โชคชัยมาตล อาจารย์ประจำ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิตซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาและข้อคิดเห็นต่าง ตลอดระยะเวลาในการทำวิจัยเพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้ออกมาได้ถูกต้องครบถ้วน และสมบูรณ์ที่สุดผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนๆ ที่คอยให้กำลังใจในการศึกษาค้นคว้า อีสาระในครั้งนี้รวมถึงอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำค้นคว้า อีสาระฉบับนี้ทุกๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือจนการศึกษาค้นคว้าอีสาระเล่มนี้สำเร็จด้วยดี

ผลจากการทำวิจัยครั้งนี้หวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจในด้านนี้และสามารถเป็น ประโยชน์ที่พึงได้รับจากงานการศึกษาค้นคว้าอีสาระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่มีส่วนสำคัญต่อ ความสำเร็จของการวิจัยครั้งนี้ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอ อภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศุภาวดี ดวงคล้าย
ผู้วิจัย

6508210	: สุภาวดี ดวงคล้าย
ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	: คุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
หลักสูตร	: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาว่าคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี และ 2) เสนอแนะคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 180 คน โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Cochran (1953) จำนวน 180 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-Test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวข้อมูลที่ได้จากการคำถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบ แล้วมาสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชนสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานปฏิเสธสมมติฐานทั้งหมด

ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ครั้งนี้ คือ 1) สถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถในองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การนำวงจรถาวรบริหารคุณภาพ มาประยุกต์ใช้ 2) ควรมีแผนพบปะประชาสัมพันธ์อธิบายรายละเอียดเบื้องต้น เพราะประชาชนได้รับข้อมูลสำคัญ ๆ โดยตรง ซึ่งสามารถแจกจ่ายเจาะจงกลุ่มประชาชนเฉพาะได้โดย และ มีความน่าเชื่อถือ

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 72 หน้า)

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ , องค์การบริหารส่วนตำบล , กองช่าง

6508210 : Supawadee Duangkhai
 Independent Study Title : Public Service Quality of Division of Public Work, Don Tako
 Subdistrict Administrative Organization, Amphur Mueang,
 Ratchaburi Province
 Program : Master of Public Administration
 Independent Study Advisor : Assoc.Prof. Pathan Suvannamongkol, Ph.D.

Abstract

This research study is a public service quality of division of public work, Don Tako Subdistrict Administrative Organization, Amphur Mueang, ratchaburi province the objectives are to 1) study the quality level of public services of division of public works. Don Tako Subdistrict Administrative Organization Mueang ratchaburi district ratchaburi province and 2) recommend the quality of public services of division of public works. Don Tako Subdistrict Administrative Organization Mueang ratchaburi district ratchaburi Province The sample group in this study is people who have used or have used the public services of division of public works of Don Tako Subdistrict Administrative Organization, Mueang district, ratchaburi province, totaling 180 people, were randomly selected as a purposive sample. The number of samples used was Cochran's (1953) formula of 180 sets. Statistics used in data analysis Including percentage, mean, standard deviation, T-Test, one-way analysis of variance. Data obtained from the open-ended question were analyzed for components. Then we synthesize the results descriptively.

The research results found that quality of service of division of public works of Don Tako Subdistrict Administrative Organization, mueang district, ratchaburi province Overall, it is at a high level. When considering the level of opinions in each aspect, it was found that knowing and understanding customers It has the highest average, followed by reliability and trustworthiness. Response to the public In terms of providing confidence to the public Finally, the concrete aspect of the service. The results of the hypothesis testing rejected all hypotheses.

Suggestions to promote the service quality of the Don Tako Subdistrict Organization division of public works this time were: 1) Inadequate parking spaces, there should be improvements to parking places in the Subdistrict Administrative Organization such as implementing the quality management cycle to apply 2) Should be prepare for have a public relations by brochure explaining

the basic details, because the public receives important information directly, which can be distributed to specific groups of people and is trustworthy.

(Total 72 pages)

Keywords: Service Quality , Subdistrict Administrative Organization , Division of Public Wowk

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 สมมติฐานการวิจัย 3
	1.4 ขอบเขตการวิจัย 3
	1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย 4
	1.6 นิยามศัพท์ 5
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
บทที่ 2	ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
	2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 7
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ 26
	2.3 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก 27
	2.4 วิจัยที่เกี่ยวข้อง 30
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการวิจัย
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 34
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 35
	3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 36
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้าน คุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี	45
4.3 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐาน	49
4.4 ผลการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นคุณภาพการ บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี	53
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	55
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	66
ประวัติผู้วิจัย	72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3.1	ตารางแสดงความเชื่อมั่น	37
4.1	ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 180)	40
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	42
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	43
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	45
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	46
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	47
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ	49
4.9 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ	50
4.10 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ	50
4.11 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
4.12 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	51
4.13 ผลการทดสอบสมมติฐาน	52

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิด	4
2.1	แผนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลคอนตะโก	28
2.2	แผนผังโครงสร้างกองช่าง	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง โดยพระราชบัญญัติสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) แนวความคิดและรูปแบบโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดได้ว่าเป็นหน่วยงาน ปกครองท้องถิ่นที่มีรูปแบบ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล, 2537) การปกครอง เช่นเดียวกับประเทศตะวันตก เนื่องจากท้องถิ่นในประเทศไทยมีสภาพแตกต่างกัน บางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ บางแห่งเป็นชุมชนเล็ก ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมาะสมกับแต่ละ ท้องถิ่นพระราชบัญญัติ จึงแบ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. องค์การบริหารส่วน ตำบลขนาดเล็ก 2. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง 3. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ซึ่งระดับเกณฑ์ รายได้จำนวน 76,000,000 บาทต่อพื้นที่ความรับผิดชอบในเขตตำบลซึ่งมีขนาดพื้นที่ทั้งหมด 20.40 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,750 ไร่ มีการบริหารด้านการเมือง การปกครอง จำนวนหมู่บ้านในเขต พื้นที่ แบ่งเป็น 4 หมู่ มีจำนวนประชากรทั้งหมด 15,768 คน เพื่อให้ได้รับบริการของรัฐอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

โดยในส่วนของกองช่างกองช่างมีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล งานบำรุงซ่อมแซมการสาธารณูปโภค และจัดทำทะเบียน ผังเมือง ควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน สิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและออกแบบการเขียนแบบก่อสร้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมการจัดเก็บและทดลองคุณภาพวัสดุการ

ควบคุมบำรุงรักษาเครื่องจักรกลยานพาหนะและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายออกแบบและควบคุมอาคาร กองช่าง อบต.ดอนตะโก มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้งานก่อสร้างและบูรณะถนน สะพาน ทางระบายน้ำ

1. งานควบคุมการก่อสร้างและควบคุมถนน สะพาน ทางระบายน้ำ และโครงสร้างพื้นฐานอื่น
2. งานควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลและยานพาหนะ
3. งานธุรการและจัดทำบันทึกข้อมูลทางด้านการก่อสร้าง
4. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย
5. งานออกแบบควบคุมอาคาร

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อนำข้อมูลที่วิเคราะห์เพื่อมาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด นอกจากนี้การศึกษานี้ยังสามารถเป็นแนวทางให้ในการพัฒนาการบริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

1.2.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

1.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความเห็นต่อระดับต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรีต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากร คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรขนาดใหญ่และไม่ทราบประชากรที่แน่นอน จำนวนกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) เพื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้ค่าความเชื่อมั่น 95% แต่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 180 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่สามารถอ้างอิงได้ โดยมีตัวแปรต้นตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรต้นปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ

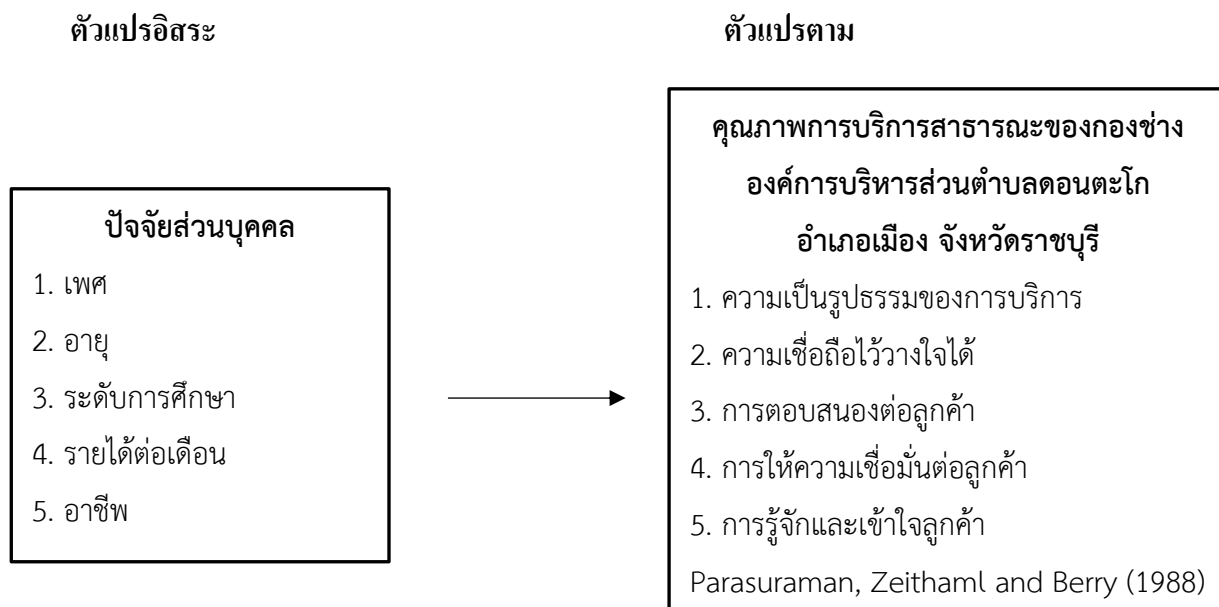
ตัวแปรระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตัวแปรตาม

คุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2566 ถึง ธันวาคม 2566

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรของปัจจัยด้านบุคคลใช้ในการกำหนดเป้าหมาย โดยการประเมินในส่วนแบ่งการตลาดที่สนใจทำให้เกิดความเข้าใจของประชาชนแบบองค์รวมสามารถทำให้ออกแบบกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม โดยงานวิจัยฉบับนี้ ทำการศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อาชีพ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อลูกค้า
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกสบาย และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการดูแล

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การให้บริการและสามารถชี้แจงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองช่างทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองช่างมีความพร้อมในการบริการและมีความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองช่างมีความสามารถในการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองช่างให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเท่าเทียมกัน

คุณภาพบริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวง เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลลงวันที่ 2 มีนาคม 2538

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคอนตะโกที่มาติดต่อขอรับบริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างเหมาบริการสังกัดกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้รู้ถึงระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

1.7.2 ทำให้รู้ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

1.7.3 ทำให้ได้สารสนเทศไปประกอบเป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.2 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก
- 2.3 วิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

นิตยาพร เสมอใจ (2555) การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอราคาขายหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

อศุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) การกระทำหรือปฏิกิริยาที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมีไว้ความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) การให้บริการหมายถึงการให้สิ่งที่ลูกค้าไม่สามารถสัมผัสได้ให้กับผู้ที่ต้องการพวกเขาสิ่งเหล่านี้ควรทำให้บุคคลนั้นมีความสุขและสนองความต้องการของตน

Kotler (1988) ได้กล่าวว่า การบริการนั้น หมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและแสดงความเป็นเจ้าของได้

ชุดิมา หัวหาญ (2559) การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทั้งหมดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ

โดยสรุปว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทรมีน้ำใจ เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคซึ่งการบริการที่ดีนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้พร้อมสร้างความประทับใจและรู้สึกดีนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการ

2.1.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Lewis, and Bloom (1983) คุณภาพการบริการว่า เป็นสิ่งตัวชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเพียงใด และการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง หลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้เป็นอย่างดี

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับหรือสิ่งที่

ผู้รับบริการ ได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นได้ด้วยคุณภาพบริการเป็นมโนทัศน์และกระบวนการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการประเมินเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือสามารถสร้างบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังจะส่งผลให้บริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ โดยจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

กล่าวโดยสรุปคือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

ลักษณะการบริการที่สำคัญมี 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางธุรกิจมีดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงซึ่งจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณ โดยจะพิจารณาจากสถานที่ตัวบุคคลเวลาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ใช้บริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายความว่า การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาหรือทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลังควรมีการกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วจะส่งผลทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) หมายความว่า ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยตัวอย่าง เช่น ตัวผู้ให้บริการช่วงเวลาให้บริการสถานที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 มีการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าจากการสอบถามความคิดเห็นหรือจากเครื่องอื่น ๆ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) หมายความว่า การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่น ๆ ซึ่งเมื่อมีความต้องการที่ไม่แน่นอนก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ เช่น การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ในการปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

Chen & Chen (2010) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการให้บริการ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของธุรกิจที่สามารถใช้เพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขันการทำความเข้าใจในลักษณะของการบริการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพการบริการและพัฒนาศักยภาพองค์กร เพราะการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพนั้นมิใช่ เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมายเพื่อให้เป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ

2.1.3 ลักษณะของการบริการ

โคลเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดสินค้าและการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์แต่เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าทางกายภาพและสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การให้บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ส่วน (Brown and Bitner, 2007) กล่าวว่า การบริการมี 5 ลักษณะที่ยอมรับกันโดยทั่วไปคือ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ไม่แน่นอน สูญสลาย และไม่มีเจ้าของ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ โดยทั่วไปเชื่อว่าการบริการไม่สามารถสัมผัสหรือ มองเห็นได้ อย่างไรก็ตามจากมุมมองของลูกค้าการบริการจะต้องผ่านการเผชิญหน้ากันระหว่างองค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมและไม่เป็นรูปธรรม ตัวอย่างเช่น ในบริการรถไฟทั่วไปการเดินทางของผู้โดยสารจะแจ้งโดยใช้ตารางเวลาที่มีสีสັນในสำนักงานขายตั๋ว การเรียกขึ้นรถ ป้ายบนชานชาลาที่ นำไปสู่รถไฟ การตกแต่งภายในของรถไฟและเบาะนั่งแสนสบาย ซึ่งไม่เพียงแต่จับต้องได้ แต่ยังดึงดูดความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้ด้วย

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เนื่องจากเป็นกระบวนการของการผลิตและการบริการได้ระบบบริการสร้างคุณค่าให้กับทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการในระหว่างการโต้ตอบกันไป มา เรียกได้ว่าทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็เป็นผู้ใช้บริการ

3. ไม่แน่นอน ความไม่แน่นอนเกิดจากความไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถ แยกออกจากกันได้ มันแสดงถึงประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใครที่ผู้รับบริการรู้สึกระหว่างโต้ตอบกับระบบบริการความไม่แน่นอนสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น ความคุ้นเคยกับบริการ บุคลิกภาพ ความคาดหวัง และอิทธิพลจากเพื่อนลูกค้า

4. สูญสลาย ในการบริการ ผู้บริโภคมีความอ่อนไหวต่อเวลากิจกรรมของมนุษย์เมื่อเวลาผ่านไปเป็นตัวขับเคลื่อนระบบบริการกิจกรรมดังกล่าวประกอบด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง พนักงานและลูกค้า ลูกค้าและสื่อการบริการ โดยรอบที่สนับสนุนการบริการถูกผลิตและใช้อย่างต่อเนื่องผ่านการบริการที่แตกต่างกัน

5. ไม่มีเจ้าของเมื่อมีการบริการจะไม่มีกรณีโอนถ่ายความเป็นเจ้าของให้กับ ผู้ใช้บริการ แต่การบริการจะมีความหลากหลายทั้งสำหรับผู้รับและบริการและผู้ให้บริการความเป็น เจ้าของ

ไม่ใช่หัวใจของการบริการเนื่องจากการบริการจะมีการแลกเปลี่ยนคุณค่าที่ไม่เหมือนกับการ บริโภคสินค้า

2.1.4 คุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ

นวลอนงค์ วิเชียร, (2549) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีลักษณะดังนี้

1. บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

1.1 มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ความแข็งแรงของร่างกายจะบ่งบอกถึงท่าทางที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และการมีร่างกายที่แข็งแรงและรู้สึกกระปรี้กระเปร่าในการทำงานบริการควรมีสภาพร่างกายและจิตใจที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากงานนี้เป็นเรื่องยากและต้องใช้พลังงานและความแข็งแรงอย่างมากในการพูดคุยและโต้ตอบกับผู้รับบริการ

1.2 มีอธยาศัยที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตรและอยากปฏิสัมพันธ์ด้วยทำให้สามารถบริการได้ง่ายและเป็นผลดีต่อกระบวนการนำเสนอบริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการเพราะเมื่อผู้รับบริการยอมรับหรือเชื่อถือว่าไว้วางใจผู้ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 มีจิตสำนึกของการบริการ ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการได้ดีจำเป็นต้องมีค่านิยมหรือเจตคติที่ดีต่อการให้บริการและมีความรู้สึกภูมิใจต่ออาชีพบริการไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการระดับใดก็ต้องบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ความสามารถในการปรับตัวหมายถึงความสามารถในการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ งานบริการเป็นงานประเภทหนึ่งที่คุณต้องโต้ตอบกับผู้คนจำนวนมาก เพื่อที่จะทำงานได้ดีและทำให้คนที่ช่วยให้คุณช่วยเหลือรู้สึกมีความสุข ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสามารถปรับตัวได้ ซึ่งหมายความว่าพวกเขาจำเป็นต้องรู้วิธีประพฤติตัวอย่างเหมาะสม อดทน เข้าใจ และสามารถเปลี่ยนแปลงแผนได้หากจำเป็น พวกเขาจะต้องใส่ใจกับสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างชาญฉลาดและรอบคอบ

2. ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ

2.1 พนักงานบริการควรมีความรู้พื้นฐานและการศึกษาตามที่รัฐกำหนดการศึกษานี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับพวกเขาในการอยู่ในสังคมและทำงานที่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่เคยทำงานมาก่อนจะรู้อะไรมากกว่าเพราะเคยทำมาก่อนพวกเขาได้เรียนรู้วิธีการทำงานให้ดีและมีความรับผิดชอบ พวกเขาเรียนรู้มากกว่าพนักงานที่ไม่เคยทำงาน

2.3 มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะงานบริการส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่นตลอดเวลา ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบริการ มีความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งการแสดงออกทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในด้านบวกและยังสามารถทำให้เกิดการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 มีทักษะเฉพาะทาง งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการบริการ

2.1.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงาน บริการให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดเอาไว้สำหรับคุณภาพตามสายงานดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) เป็นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว ลูกค้าเข้าถึงการบริการนั้นได้ง่าย คำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้า เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ ขั้นตอนการบริการ เพื่อไม่ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรอนานจนเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เป็นสาเหตุเกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมีคาดหวังแตกต่างกันออกไป

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดและการบริการต่าง ๆ ของสินค้า โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมากที่สุด

5. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) เป็นความพร้อมในการให้บริการส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) เป็นความเชื่อมโยงระหว่างความรู้ความสามารถ รวมทั้งความชำนาญในการให้บริการ จนสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการได้

7. คุณค่าของการบริการ (Value) เป็นคุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการใช้บริการซึ่งเป็นความรู้สึกประทับใจหรือไม่เสียดายเกี่ยวกับค่าบริการเนื่องจากได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) เป็นการแสดงความมีน้ำใจของพนักงานความจริงใจและความรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

9. ความสนใจในลูกค้า (Interest) เป็นการแสดงความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้าซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดในการบริการไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครต้องมีความดูแลเอาใจใส่พยายามไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเองถูกทอดทิ้งโดยไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือจากมาตรฐานที่สม่ำเสมอจนทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือน่าเชื่อถือและมั่นใจในการบริการซึ่งอาจจะเป็นรางวัลที่ได้รับหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ

11. ความไว้วางใจ (Reliability) เป็นการที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอเท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจจนกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) เป็นการให้บริการที่ตอบสนองทันทีเมื่อลูกค้าต้องการได้รับการใช้บริการหรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว จนปัญหา คลี่คลายได้

13. ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าที่มาใช้บริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการไม่เสี่ยงหรือเกิดปัญหาอื่น ๆ รวมถึงความผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานตามมาภายหลัง

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) เป็นวิธีการที่ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าคุณค่าต้องการอะไรจากนั้นผู้ให้บริการต้องแสวงหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและตอบสนองลูกค้าได้มากขึ้นเท่าใดหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ได้พัฒนารูปแบบของการบริการโดยนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้กับการยอมรับของผู้ใช้บริการในคุณภาพบริการที่ดีที่สุดคุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ โดยมีเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการบริการ (Determinant of Service Quality) 10 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งต้องดีทุกครั้ง ทำให้ผู้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการพึงได้

2. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ เช่น องค์การส่วนตำบลมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ และสามารถจัดบริการได้ตามความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและมีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงรายละเอียดการให้บริการทุกครั้งเป็นต้น

3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะและความรู้ที่เหมาะสมในการช่วยเหลือผู้คนพวกเขาควรจะสามารถแสดงความสามารถของตนต่อผู้ที่พวกเขาช่วยเหลือและสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ เช่น แพทย์ต้องมีความรู้และทักษะในการรักษาโรคต่าง ๆ มากมาย คนอื่น ๆ ในทีมดูแลสุขภาพจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับยาและสามารถทำงานร่วมกันเพื่อให้การดูแลที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้บริการเข้าถึงการบริการได้รวดเร็วไว การให้บริการนั้นจะต้องกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวกการบริการเป็นระเบียบรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาคเป็นต้น

5. ความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ จะต้องมีความสุภาพ ใจกว้างที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพดี

6. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ นอกจากนี้จะเป็นขั้นตอน หนึ่งหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดเป็นการบริการอีกแบบหนึ่ง ดังนั้นผู้ ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ใช้บริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถืออันเกิดจากความซื่อสัตย์ และการเอาใจใส่ คนที่ของผู้ให้บริการและการพร้อมให้การช่วยเหลือเป็นสิ่งสำคัญมากในการให้บริการทำให้ผู้คนที่ ใ้วางใจและต้องการใช้บริการ เมื่อคนอื่นได้ยินเรื่องดี ๆ เกี่ยวกับองค์กรจากผู้อื่น ก็จะช่วยสร้าง ความไว้วางใจด้วย สิ่งอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อจำนวนคนที่ไว้วางใจและใช้บริการของเราคือและชื่อเสียง ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษา ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

9. ความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding/knowning The Customer) ผู้ให้บริการ จะต้องมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่กองช่างจำชื่อประชาชนที่มารับบริการได้ การมีระบบเก็บข้อมูลในอดีตของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) สามารถจับต้องได้ และมีลักษณะทาง กายภาพ คุณภาพของบริการจะถูกประเมิน โดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ ผู้ใช้บริการได้รับจริง

2.1.6 เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ

(Ziethaml, Parasuraman, and Berry , 1990) พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพ บริการ 10 ประการ ดังที่กล่าวข้างต้น มีความซับซ้อนกัน จึงได้ทำการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพ บริการและได้ทำการทดสอบน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งผลจากการวิจัย ในครั้งนี้ทำให้ได้เครื่องมือที่จะนำ ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็น

เครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของ คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แต่ ยังคงมีความสัมพันธ์ กับมิติคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการข้างต้น มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการควรมีสิ่งสัมผัสได้ ซึ่งรวมถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น อาคาร ผู้คน อุปกรณ์ และเอกสารที่ใช้ในการสื่อสาร นอกจากนี้ยัง หมายความว่าสถานที่ที่คุณได้รับบริการควรทำให้คุณรู้สึกสบายใจและได้รับการดูแลเมื่อมีการ นำเสนอบริการอย่างเป็นรูปธรรมจะช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ดีขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือและการรักษาสัญญา ของผู้ให้บริการ เมื่อมีคนมอบหมายงานให้คุณทำคุณต้องแน่ใจว่าคุณทำถูกต้องทุกครั้ง สิ่งนี้จะทำให้ พวกเขา รู้สึกว่าพวกเขาสามารถไว้วางใจคุณในการทำงานให้สำเร็จได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่มีความ พร้อมจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ ซึ่งหมายความว่าสามารถ ช่วยเหลือผู้คนเมื่อพวกเขาต้องการและทำให้พวกเขาได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี้ยังหมายถึงการทำให้แน่ใจว่าทุกคนได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการอย่างรวดเร็วและ ครบถ้วน

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความ มั่นใจว่าลูกค้าได้รับ บริการที่ดี

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่าง ในบาง เรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือ หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สะท้อนคุณภาพ ของการให้บริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงไหน โดยใช้เครื่องมือ 10 ประการในการวัดคุณภาพการให้บริการ หากว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดการมีคุณภาพ ของการบริการและใช้แบบวัด SERVQUAL ในการประเมินผลเพื่อทำการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2.1.7 ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความจงรักภักดีให้ลูกค้า (Oliver, 1993) การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการ ในครั้งต่อไป ไม่เปลี่ยนใจไปกับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการ

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Zairi, 2000) การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่นทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ (Lim & Tang, 2000) คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการสิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือ คุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด (Lockwood, 1995) ส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ที่ไม่เป็นระบบสามารถทำให้ธุรกิจอื่นเกิดการลอกเลียนแบบได้ ไม่สามารถแยกความแตกต่างได้อย่างชัดเจน สิ่งหนึ่งที่ช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างได้นั้น คือคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศและสามารถ สร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้บริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันในทางตลาด

2. เสิ้งปริมาณ ความสำคัญในเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด (Harvey T, 1996) การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดจากการให้บริการย่อมทำให้มีค่าใช้จ่ายในส่วนของต้นทุนเพิ่มขึ้นเกิดความเสียเวลาในการพัฒนาองค์กร ดังนั้น การปรับปรุงพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการ ย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลา Zairi (2000) ได้กล่าวว่า การหาลูกค้าใหม่เพื่อชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไปจะใช้งเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าถึง 25%

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ (Berry et al., 1194 ; Lee et al,2000 ; Zairi, 2000) เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการและรับรู้ถึงความคุ้มค่าที่ได้รับบริการเสนอขายบริการ อย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยากและทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณาแต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรจึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจขององค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ได้อย่างชัดเจน

2.1.8 สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

นิตินพล ภูตะโชติ (2551) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้วลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1) การดูแลเอาใจใส่ (Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ติดตามให้บริการจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ ยิ่งผู้ให้บริการปฏิบัติกับลูกค้าดีมากเท่าไรก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเท่านั้น

3) ความซาบซึ้ง (Appreciation) ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดการให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญจะทำให้ผู้ให้บริการ บริการด้วยความตั้งใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4) ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการคือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลาที่มีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันทั่วทั้ง

5) เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจการให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้าการรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6) ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นมีความตั้งใจและใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็วไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการรอคอย

7) ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าสิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในการสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึง ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูงการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากการศึกษาพจนานามาสรุปได้ว่าในปัจจุบันมาตรฐานของการบริการที่ดีถูกกำหนดโดยคำว่า “คุณภาพ” ซึ่งมุมมองในปัจจุบันนั้นแตกต่างไปจากความเข้าใจแต่เดิมในอดีตจากเดิมที่คุณภาพจะถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการแต่ในปัจจุบันการตัดสินใจของระดับคุณภาพได้ถูกเปลี่ยนมาเป็นที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการมีการรับรู้คุณค่าหรือได้สัมผัสได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น หากผู้รับบริการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดการบอกต่อผู้อื่นในคุณภาพที่รับรู้รวมทั้งการกลับมาใช้บริการนั้นซ้ำ ในทางกลับกันหากผู้รับบริการได้รับสินค้าหรือบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้ผู้รับบริการไม่เกิดความพึงพอใจและปฏิเสธที่จะใช้สินค้าหรือบริการนั้นซ้ำเป็นเหตุให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นได้รับความเสียหายในการดำเนินธุรกิจ

2.1.9 ความสำเร็จในการให้บริการ

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (อ้างใน สมฤดี ธรรมสุวัดี, 2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสำเร็จในการให้บริการและแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดี ต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการมีจุดหมายในการรับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานตลอดจนสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการตรงกับความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลา และรูปแบบที่ต้องการ

4.ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึง คุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะ และวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ

5.ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคน อย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกัน นับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6.ความสุภาพในการให้บริการ การต้อนรับ และให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่ม และทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัย และบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่น เป็นกันเอง ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7.ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การกำหนดปรัชญาหรือแผน และการพัฒนาบุคลากร ในการให้บริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ เป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

2.1.10 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในเมื่อมีการให้บริการองค์กรทางธุรกิจจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดี มีคุณภาพและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรเอกชนที่ต้องการแข่งขันทางด้านธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรจึงจำเป็นต้องพึงการบริการที่ดีมีคุณภาพให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งขั้นจึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543, น.14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550,p.66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการ ณ ระยะเวลาหนึ่ง

Ziethaml, Parasuraman, and Berry, (1990,p.19) ได้ให้แนวความคิดว่าคุณภาพ การให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเป็นนักวิชาการกลุ่มนี้เป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการและการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ทำให้ความสนใจในการ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย 1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) 2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ 3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการอันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการในทางการตลาดประ สบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทาง การตลาด (marketing mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 Ps) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

Buzzell and Gale (1987) ได้ให้แนวคิดว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากมีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

Biter and Hubbert, 1994 cited in Lovelock (1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี

White and Abel, 1995,p.37 cited in Lovelock (1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถ ในการเต็มเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่

ให้บริการเช่นนี้แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้มีความคงทนสูง ในขณะที่บริการเป็นเรื่องที่มีความผันแปร มากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภค เช่นเดียวกับสินค้าก็ตามและโดยทั่วไปแล้วบริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้มีความหลากหลายและไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (Inseparability of Production and Consumption)

Zineldin (1996) ที่เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Bitner and Hubbert (1994) และ Cited in Lovelock (1996) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับอันมีผลต่อความเป็นเลิศของ องค์กรและเป็นที่ยอมรับควรกระทำเพื่อส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จสอดคล้องกับ Zieithaml, Parasuraman, and Berry, (1990, p.19) โดยนักวิชาการกลุ่มนี้ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยสังเกตได้ว่าแนวคิด และทฤษฎีด้านคุณภาพบริการนั้น สามารถแบ่งสัดส่วนการบริการได้อย่างทั่วถึงได้ การมีบริการที่ดีและการมีประสิทธิภาพในการให้บริการจะทำให้สามารถเข้ามาช่วยเหลือและพัฒนาให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะ โทให้ดีขึ้นได้ ทำให้ประชาชนประทับใจและมีโอกาสที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2549) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณา

การให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งจากความหมายดังกล่าวการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

2.3 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

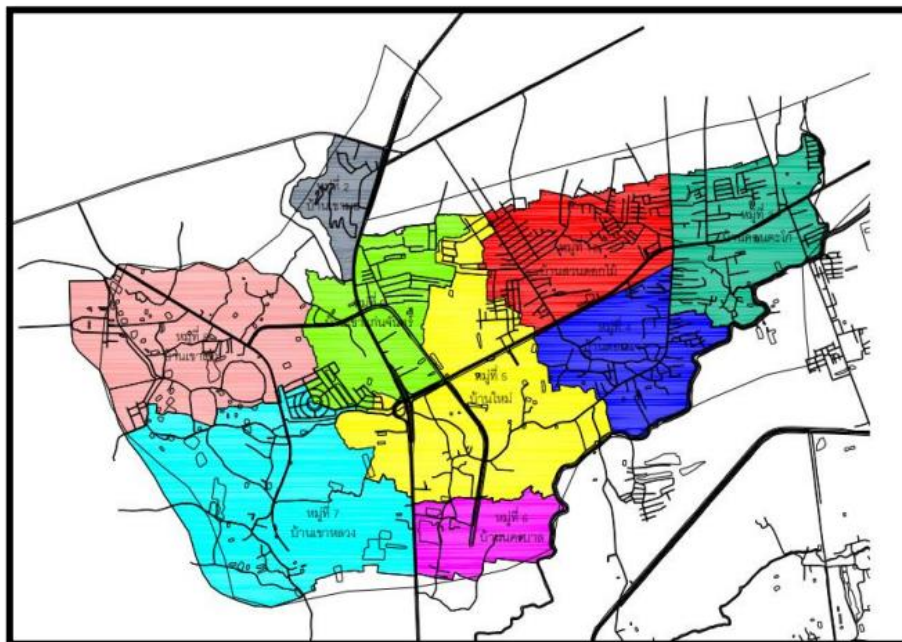
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวง เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 2 มีนาคม 2538

(1) ทางด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกตั้งอยู่ที่ทิศตะวันตกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี มีถนนเพชรเกษมตัดผ่านห่างจากตัวเมืองประมาณ 2.8 กิโลเมตร องค์กรรับผิชอบพื้นที่ประมาณ 20.4 ตารางกิโลเมตรหรือ 12,750 ไร่ สำนักงานตั้งอยู่ในหมู่ที่ 2 ตำบลคอนตะโก หากต้องการติดต่อสามารถโทรได้ที่หมายเลข 0-3273-3171 หรือส่งแฟกซ์มาที่หมายเลข 0-3273-3174

ทิศเหนือ ติดกับเทศบาลเมืองราชบุรี ตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี
 ทิศใต้ ติดกับตำบลอ่างทอง ตำบลคูบัว อำเภอเมืองราชบุรี
 ทิศตะวันออก ติดกับตำบลคูบัว ตำบลบ้านไร่ อำเภอเมืองราชบุรี

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลคอนแร่-ห้วยไผ่ อำเภอเมืองราชบุรี



ภาพที่ 2.1 แผนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

(2) ประชากร

ในพื้นที่คอนตะโกมีประชาชนอาศัยอยู่ 15,811 คน พวกเขาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เช่น ดูแลสัตว์ ทำงานในโรงงาน ขายของ ทำงานเฉพาะให้ผู้อื่นและทำงานให้กับรัฐบาลข้อมูลนี้มาจากสำนักงานทะเบียนกรมการปกครอง และเป็นข้อมูลล่าสุด ณ เดือนมิถุนายน 2566

(3) ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2562) และตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มาตรา ๖๖ องค์กรบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา ๖๗ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ

มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือ แสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ฯลฯและการกิจอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

มาตรา ๑๖ ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เช่น การจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุม ตลาดท่าเทียบเรือท่าข้าม และที่จอดรถการพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน ฯลฯ

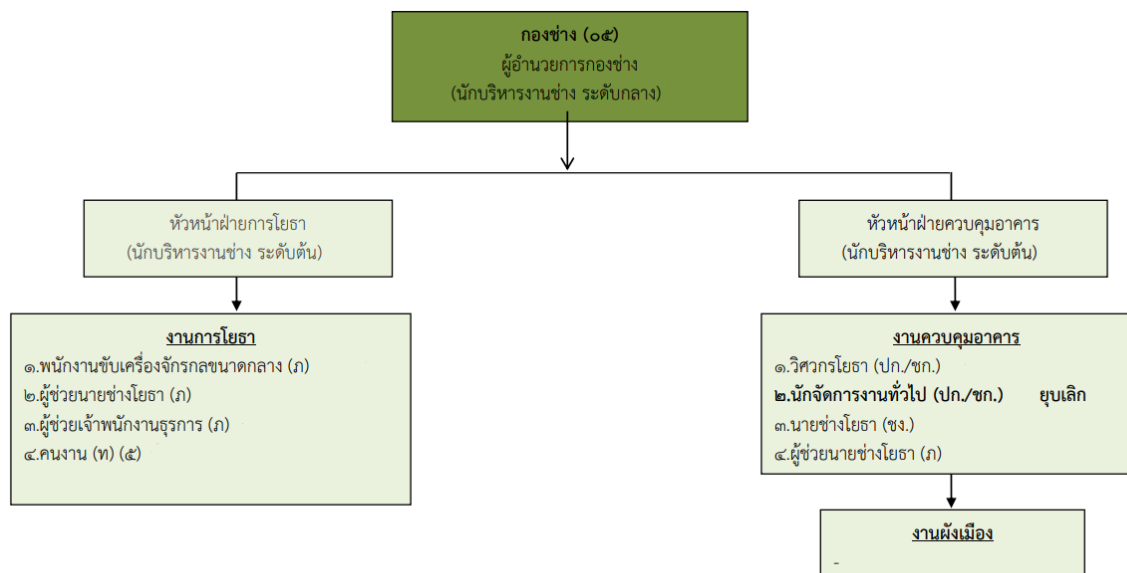
(4) โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

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

- กองช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานการประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

แผนผังโครงสร้างกองช่าง



ภาพที่ 2.2 แผนผังโครงสร้างกองช่าง

2.4 วิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2564) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่น ใ้วางใจในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง

จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อาชีพและรายได้ต่อเดือนมีความเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรินทร ไชยคำจันทร์ (2564) ได้ศึกษา คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและลำดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชญาภา สุสถาพร (2563) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลาและเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใน อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระดับคุณภาพการให้บริการใน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใน อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีเพศอายุ อาชีพ แตกต่างกันมี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพองจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาล เมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากและผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้าน ปรากฏว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาล เมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมด อธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 ($R^2 = 0.618$)

ทิพย์สุนันท์ ศรีลาธรรม. (2559) ได้ศึกษา คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอบ้านหมี่จังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.8 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.2 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ได้แก่ความคาดหวังต่อการให้บริการ การรับรู้ต่อการให้บริการ อาชีพและรายได้ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

วัสนนันท์ สุดประเสริฐ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการ

บริการแก่ลูกค้า ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถการตอบสนอง ด้านความแน่นอน ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ อยู่ใน ระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ระยะเวลาใช้บริการ วัตถุประสงค์ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการพึงพอใจและประทับใจกับคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี กับคุณภาพการให้บริการ และด้านการยอมรับนับถือกับคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับประกันคุณภาพ กับคุณภาพการให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบบรรยายประกอบพร้อมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการให้บริการผู้วิจัยกำหนดแนวทางดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 180 คน
3. วิธีการสุ่มตัวอย่างคือการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยมีค่าเท่ากับ 180 คน การเก็บตัวอย่างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การเลือกแบบสอบถามแบบสะดวก ตัวอย่างของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non - probability Sampling) ในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์โดยมีคำถามคัดกรองดังนี้

1. ท่านเคยมาใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีใช่หรือไม่

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในลักษณะที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำผลการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปตามแนวทางของวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ระดับการศึกษาสูงสุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการตอบเพียงแค่ข้อเดียวโดยการทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างสี่เหลี่ยม จากหลายตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริง จำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อประชาชน การให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน การรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) โดยใช้ระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 5 ระดับ ตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการเลือกคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด มี 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อคำถาม

โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยสำหรับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ชนินาถ สวงวนวงศ์จิตร,2552)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

โดยมีความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ได้มีการทดสอบ ดังนี้

- 1) ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยและจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม
- 2) ทำการศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาจากบทความต่าง ๆ
- 3) กำหนดประเด็น และขอบเขตของข้อคำถาม โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้
- 4) ผู้วิจัยทำการร่างแบบสอบถาม (Questionnaires)
- 5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูล
- 6) ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทำการทดสอบ จำนวน 40 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสม

หรือไม่ความยากเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach, 1970) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟาควรจะมีค่ามากกว่า 0.7 หรือร้อยละ 70 จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้ (กนกวรรณ นาสมปอง, 2555)

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงความเชื่อมั่น

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
คุณภาพการให้บริการ		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4	.749
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4	.709
การตอบสนองต่อลูกค้า	4	.712
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4	.732
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4	.744

ตารางแสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

จากตาราง พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ทุกด้าน ได้ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ดังนั้นสามารถ ขอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นต่อไปได้ (กัลยา วานิชย์ บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา, 2558, น. 159) จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 180 ตัวอย่าง โดยทำการสอบถามเพื่อคัดกรองก่อนว่าผู้ที่ จะตอบแบบสอบถามได้เคยใช้หรือกำลังใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ใช่หรือไม่เพื่อให้ได้ใช้เฉพาะคำตอบจากผู้ที่เคยใช้บริการแล้วเท่านั้น และจึงนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้งานต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

3.4.1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจุบันผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวบรวม สรุป และประมวลผลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4.2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ การค้นคว้าข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้จากหนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกระบวนการในการสร้างเป็นกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือวิจัยในการรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) ข้อมูลปัจจัยลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด โดยแจกแจงเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยเครื่องมือทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1) การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ , อายุ, อาชีพ , รายได้ต่อเดือน , ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกันมีส่งผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติแบบ Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of Variance (ANOVA) : F-test) ทดสอบเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD

2) การทดสอบระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระ ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อประชาชน การให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 180 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 180 คน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งได้ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
- 4.3 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐาน
- 4.4 ผลการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 180)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	25.0
หญิง	135	75.0
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	20	11.2
21 – 30 ปี	30	16.7
31 – 40 ปี	80	44.4
41 ปีขึ้นไป	50	27.7
อาชีพ		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	20	11.2
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	25.5
พนักงานบริษัทเอกชน	22	12.2
ธุรกิจส่วนตัว	92	51.1
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	4.4
10,001 - 30,000 บาท	87	48.3
30,001 – 50,000 บาท	50	27.7
50,001 บาท ขึ้นไป	35	19.6
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.7
ปริญญาตรี	105	59.3
ปริญญาโท	45	25.0
ปริญญาเอก	25	13.0
รวม	180	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 135 คน (ร้อยละ 75.0) เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน (ร้อยละ 25.0)

อายุโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 80 คน (ร้อยละ 44.4) รองลงมา 41 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน (ร้อยละ 27.7) 21 – 30 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 16.7) สดท้าย ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 11.2)

อาชีพส่วนใหญ่คือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 92 คน (ร้อยละ 51.1) รองลงมา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน (ร้อยละ 25.5) พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 22 คน (ร้อยละ 12.2) สดท้าย นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 20 คน (ร้อยละ 11.2)

รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 87 คน (ร้อยละ 48.3) รองลงมา 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 50 คน (ร้อยละ 27.7) 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 35 คน (ร้อยละ 19.6) สดท้าย ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 8 คน (ร้อยละ 4.4)

ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในปริญญาตรี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 59.3) รองลงมาปริญญาโท จำนวน 45 (ร้อยละ 25.0) ปริญญาเอก จำนวน 25 คน (ร้อยละ 13.0) สดท้าย ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.7)

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ	อันดับ
1. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโกอนุมัติคำขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารได้รวดเร็ว	4.21	0.74	มากที่สุด	1
2. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก มีการบริการ สาธารณูปโภคได้อย่างรวดเร็ว	3.76	0.81	มาก	4
3. ท่าเลที่ตั้งของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโกมีความสะดวกสบายที่ท่านจะมาใช้บริการ	3.95	0.80	มาก	2
4. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโกมีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ	3.83	0.93	มาก	3
รวม	3.74	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า มาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโกอนุมัติคำขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.74) รองลงมา ท่าเลที่ตั้งของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโกมีความสะดวกสบายที่ท่านจะมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.80) บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโกมีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.83$, S.D. =

0.93) และสุดท้าย กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีการบริการ สาธารณูปโภคได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ	อันดับ
1. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ให้การบริการอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้	4.40	0.68	มากที่สุด	1
2. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.38	0.70	มากที่สุด	2
3. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีความชำนาญสามารถชี้แจง / ตอบข้อซักถามของประชาชน ได้อย่างชัดเจน	4.33	0.79	มากที่สุด	4
4. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี	4.35	0.74	มากที่สุด	3
รวม	4.37	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า มาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ให้การบริการอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.68) รองลงมา บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ท่านได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.70) บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก

สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.74) และสุดท้าย บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีความชำนาญสามารถชี้แจง / ตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ด้านการตอบสนองต่อประชาชน

ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ	อันดับ
1. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.27	0.80	มากที่สุด	1
2. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม	4.22	0.44	มากที่สุด	3
3. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	4.24	0.85	มากที่สุด	2
4. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีความพร้อมช่วยเหลือท่านในด้านสาธารณูปโภค	4.21	0.72	มากที่สุด	4
รวม	4.24	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า มาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.80) รองลงมา กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.85) บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.44) และสุดท้ายกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีความพร้อมช่วยเหลือท่านในด้านสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ	อันดับ
1. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก มีความรู้ความสามารถ ทั้งในด้าน การสำรวจ การออกแบบ และการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย	4.13	0.85	มาก	3
2. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก สามารถอธิบายถึงขั้นตอนการทำงาน และระยะเวลาในการทำงานให้ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลที่ดีและรวดเร็ว	4.01	0.94	มาก	4
3. บุคลากรกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	0.73	มากที่สุด	1
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจได้ว่าปัญหาของท่านจะได้รับการแก้ไขหากมารับการบริการที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก	4.23	0.77	มากที่สุด	2
รวม	4.16	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า มาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.73) รองลงมา ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจได้ว่าปัญหาของท่านจะได้รับการแก้ไขหากมารับการบริการที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.77) บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก มีความรู้ความสามารถ ทั้งในด้านการสำรวจ การออกแบบ และการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.85) และ

สุดท้าย บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการทำงานให้ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลที่ดีและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ	อันดับ
1. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนเป็นอันดับแรก	4.39	0.87	มากที่สุด	4
2. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีการสำรวจความต้องการของประชาชน อยู่เป็นระยะ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.55	0.63	มากที่สุด	1
3. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้คำแนะนำประชาชนสำหรับการเตรียมเอกสารเพื่อขออนุญาตอย่างใกล้ชิด	4.41	0.54	มากที่สุด	3
4. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกสามารถมีความเข้าใจในการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.46	0.64	มากที่สุด	2
รวม	4.45	0.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า มาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อพบว่ากองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีการสำรวจความต้องการของประชาชนอยู่เป็นระยะ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.63) รองลงมา กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกสามารถมีความเข้าใจในการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.64)

กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้คำแนะนำประชาชนสำหรับการเตรียมเอกสารเพื่อขออนุญาตอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54) และสุดท้าย กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

คุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.74	0.82	มาก	5
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.37	0.74	มากที่สุด	2
ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	4.24	0.70	มากที่สุด	3
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	4.16	0.77	มาก	4
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.45	0.67	มากที่สุด	1
รวม	4.19	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า มาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.67) รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.74) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.77) สุดท้าย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

4.3 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	45	4.41	0.58	3.20	0.068
หญิง	135	4.61	0.49		

**มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศโดยทดสอบค่าทีเทส (T-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.068 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.025	0.145	0.812	0.751
ภายในกลุ่ม	175	31.268	0.219		
รวม	179	32.293			

จากตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอายุโดยทดสอบค่าทีเทส (T-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.751 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.828	0.302	1.69	0.393
ภายในกลุ่ม	174	31.465	1.235		
รวม	179	32.293			

จากตารางที่ 4.10 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยทดสอบค่าทีเทส (T-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.393 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.331	0.294	1.81	0.485
ภายในกลุ่ม	175	30.962	1.567		
รวม	179	32.293			

จากตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยทดสอบค่าทีเทส (T-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.485 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	1.280	0.322	1.55	0.422
ภายในกลุ่ม	174	31.013	1.721		
รวม	179	32.293			

จากตารางที่ 4.12 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยทดสอบค่าทีเทส (T-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.422 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อ

คุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

4.4 ผลการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นคุณภาพการบริการของ กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ผู้วิจัยได้ทำตามคำถามปลายเปิดในความเห็นของประชาชน ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกประเด็นได้ดังนี้

4.4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สามารถอนุมัติค่าขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารได้รวดเร็ว และมีการบริการ สาธารณูปโภคได้อย่างรวดเร็ว และบุคลากรมีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ

ประชาชนบางท่านให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีดังนี้ ด้านทำเลที่ตั้งนั้นคืออยู่แล้วแต่จะมีที่อยากให้มีเพิ่มเติมคือ ที่จอดรถปกติถ้ามาช่วงเช้าก็จะมีที่จอดรถปกติ แต่ถ้ามาช่วงบ่าย ๆ จะหาที่จอดยากนิดหน่อยอยากให้มีการเพิ่มที่จอดให้สะดวกสบายได้มากขึ้น และ ด้านบริการ รวดเร็วอยู่แล้วเพิ่มเติมอยากให้มีด้านที่นั่งคนรอ อยากให้มีที่นั่งมากกว่านี้

4.4.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

สรุปผลการวิเคราะห์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโกให้การบริการอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และยังสามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก และมีความชำนาญในการตอบข้อซักถามของประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้เป็นอย่างดี

4.4.3 ด้านการตอบสนองต่อประชาชน

สรุปผลการวิเคราะห์ด้านการตอบสนองต่อประชาชน พบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน และ บุคลากรบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีพนักงานเพียงพอต่อการบริการ และสามารถช่วยเหลือประชาชนในด้านสาธารณูปโภคได้

4.4.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน

สรุปผลการวิเคราะห์ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีความรู้ความสามารถ ทั้งในด้าน การสำรวจ การออกแบบ และ การควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย และสามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานได้เป็นอย่างดีที่สำคัญยังบริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยว่าปัญหาจะได้รับแก้ไขหากมารับบริการที่นี่

ประชาชนบางท่านให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีดังนี้ ด้านการอธิบายขั้นตอนอย่าให้มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์อธิบายรายละเอียดเบื้องต้นในกรณีที่พนักงานยังไม่ว่างจะได้ศึกษาข้อมูลระหว่างรอพนักงาน

4.4.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

สรุปผลการวิเคราะห์ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนเป็นอันดับแรกเสมอ และ ยังมีการสำรวจความต้องการของประชาชนเป็น ระยะ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น มีการแนะนำเอกสารเพื่อขออนุญาตอย่างใกล้ชิด และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 180 คน ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ในการแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่เป็น เพศ หญิง ร้อยละ 75.0 รองลงมา เพศ ชาย ร้อยละ 25.0 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ร้อยละ 44.4 รองลงมา 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.7 21 – 30 ปี ร้อยละ 16.7 สุกท้าย ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 11.2 มีอาชีพส่วนใหญ่เป็น ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 51.1 รองลงมา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.2 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 12.2 สุกท้าย นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 11.2 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 10,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 48.3 รองลงมา 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 27.7 50,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 19.6 และสุกท้าย ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 4.4 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ ปริญญาตรี

ร้อยละ 59.3 รองลงมา ประโยชน์โท ร้อยละ 25.0 ประโยชน์เอก ร้อยละ 13.0 และสุดท้ายต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

5.1.2 คุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.67) รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.74) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70) สุดท้าย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลสรุปคุณภาพการบริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี สามารถพิจารณาเป็นรายด้านและสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกอนุมัติค่าขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.74) รองลงมา ทำเลที่ตั้งของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีความสะดวกสบายที่ท่านจะมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.80) บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.93) และสุดท้าย กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีการบริการ สาธารณูปโภคได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้การบริการอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.68) รองลงมา บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ท่านได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.70) บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.74) และสุดท้าย บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีความชำนาญสามารถชี้แจง / ตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.80)

รองลงมา กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.85) บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.44) และสุดท้าย กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีความพร้อมช่วยเหลือท่านในด้านสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้บริการด้วยความเสมอภาคให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.73) รองลงมา ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจได้ว่าปัญหาของท่านจะได้รับการแก้ไขหากมารับการบริการที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.77) บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านการสำรวจ การออกแบบ และการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมายมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.85) และสุดท้ายบุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกสามารถอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการทำงานให้ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลที่ดีและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีการสำรวจความต้องการของประชาชน อยู่เป็น ระยะเวลา ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.63) รองลงมา กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถมีความเข้าใจในการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.64) กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้คำแนะนำประชาชนสำหรับการเตรียมเอกสารเพื่อขออนุญาตอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54) และสุดท้าย กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

5.1.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

1. ด้านทำเลที่ตั้งนั้นคืออยู่แล้ว แต่จะมีที่อยากให้เพิ่มเติมคือ ที่จอดรถปกติถ้ามาช่วงเช้าก็จะมีที่จอดรถ แต่ถ้ามาช่วงบ่าย ๆ จะหาที่จอดยากนิดหน่อยอยากให้มีการเพิ่มที่จอดให้สะดวกสบายได้มากขึ้น

2. ด้านบริการ รวดเร็วอยู่แล้วเพิ่มเติมอยากให้เพิ่มด้านที่นั่งคนรอ อยากให้มีที่นั่งมากกว่านี้

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน

1. ด้านการอธิบายขั้นตอนอยากให้เห็นภาพประชาชนสัมพันธ์อธิบายรายละเอียดเบื้องต้นในกรณีที่พนักงานยังไม่ว่าจะได้ศึกษาข้อมูลระหว่างรอฟังก์ชันงาน

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1.4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.4.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.4.3 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.4.4 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.4.5 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ข้างต้น จะเห็นได้ว่า คุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พิจารณาจากผลการวิจัยแล้ว สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

5.2.1 คุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีในภาพรวมอยู่มาก ผู้วิจัยเห็นว่า

กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อนุมัติคำขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือ เคลื่อนย้ายอาคารได้รวดเร็ว และ บุคลากรของกองช่างมีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พัฒนิกา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมือง ปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ ใช้สมการ ถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมือง ปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมด อธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึง พอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีในภาพรวมอยู่มากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้การบริการอย่างดี สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้และ สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พิชญากา สุธสาพร (2563) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล ใน จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่ผู้รับบริการ มีความ พึง พอใจต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัด สงขลา พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย คือ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีเพศอายุ อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตอบสนองต่อประชาชน จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีในภาพรวมอยู่มากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าการดำเนินงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วัฒนันท์ สุดประเสริฐ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา) โดยมีการวัดอุปสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริการแก่ลูกค้า ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ คุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับคุณภาพการให้บริการ แก่ลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน ความสามารถการตอบสนอง ด้านความแน่นอน ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านลักษณะที่สัมผัสได้อยู่ใน ระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ระยะเวลาใช้บริการวัดอุปสงค์ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการพึงพอใจและประทับใจกับคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี กับคุณภาพการให้บริการ และด้านการยอมรับนับถือกับคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับประกันคุณภาพ กับคุณภาพการให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและ อยู่ในทิศทางเดียวกัน

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีในภาพรวมอยู่มาก ผู้วิจัยเห็นว่าบุคลากรกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลที่ดีและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2564)

ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทองจังหวัดนนทบุรี จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาพบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความเห็น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอมือง จังหวัดราชบุรีในภาพรวมอยู่มากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโกมีการสำรวจความต้องการของประชาชน อยู่เป็น ระยะเวลา เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และยังสามารณแนะนำประชาชนในการเตรียมเอกสารเพื่อขออนุญาตได้เป็นอย่างดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วัฒนันท์ สุดประเสริฐ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการ บริการแก่ลูกค้า ระดับคุณภาพการ ให้บริการแก่ลูกค้า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ คุณภาพการ ให้บริการแก่ลูกค้าและ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับคุณภาพการ ให้บริการ แก่ลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการ ให้บริการแก่ลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน ความสามารถการตอบสนอง ด้านความแน่นอน ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านลักษณะที่สัมผัสได้อยู่ใน ระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ระยะเวลาใช้บริการวัตถุประสงค์ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการ ให้บริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านการพึงพอใจและประทับใจกับคุณภาพการ ให้บริการ ด้านระบบเทคโนโลยี กับคุณภาพการ ให้บริการ และด้านการยอมรับนับถือกับคุณภาพการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และอยู่ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการ ด้านการรับประกันคุณภาพ กับคุณภาพการ ให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและ อยู่ในทิศทางเดียวกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ควรให้ความสำคัญในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเนื่องจาก เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยได้น้อยที่สุด โดยสามารถพัฒนาคุณภาพการบริการจากข้อเสนอแนะของประชาชนดังนี้ อยากรให้เพิ่มที่จอดรถ และเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งรอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยต่อขอควรเป็นงานวิจัยข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อค้นหาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจเป็น ข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสม การตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ชาวต่างชาติที่ใช้ บริการ โรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ
- กัลยา วานิชย์บัญชา และ จูฑิตา วานิชย์บัญชา. (2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่27).กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามลดา.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการในจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 – 15 (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2555). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชุตติมา หัวหาญ. (2559). ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการซ้ำของลูกค้า ห้างหุ้นส่วน จำกัด ทวีวัฒน์จำกัดปลวก. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ, ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ทิพย์สุนันท์ ศรีลาธรรม. (2559). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐ ประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิติพล ภูตะโชติ (2551) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่ จังหวัด หนองคาย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปฐุม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ ของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขต. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- ปรินทร ไชยคำจันทร์. (2564). คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิชญภา สุธงษาพร (2563) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
ในจังหวัดสงขลา บริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสงขลา
- พัฒนดา เรืองฤทธิ์ (2563) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาล
เมืองปาก พนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2566, จาก
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962098.pdf>
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543). คุณภาพการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
- วิสนนันทน์ สุดประเสริฐ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า บริษัท ชัมมิท
ฮอนด้า
ออโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บั๊คส์.
- สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของ
เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี วารสารการบริหารและ
สังคมศาสตร์ปริทรรศน์
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Brown and Bitner. (2007) Service Quality : Multidisciplinary and multinational
prepective. Massacuetts : Lexington Books
- Buzzell and Gale (1987) The PIMS Principles Linking Strategy and Performance.
Free Press, New York.
- Chen & Chen. (2010). The relations of organizational characteristics, customer-oriented
behavior. African Journal of Business Management , 4 (10), 2059 -2074.
- Crosby. (1988). Marketing. 7th ed. Fort Worth : The Dryden Press.
- Gronroos. (1990). Consumer Behavior. Chicago: University of Chicago.
- Harvey T. (1996). Transforming Higher Education. Buchingham, Society for
Research into Higher Education. Maidenhead: Open University Press.
- Kotler. (1988). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and
Control. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kotler. (2000). Marketing management (The millennium ed.). New Jersey: Prentice. Hall
- Lewis, and Bloom. (1983). Organization Behavior. New York : Mc Graw Hill.
- Lim & Tang. (2000). A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals", International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 13 No.7, pp. 290-299.
- Lockwood, A. (1995), "Applying service quality concepts to hospitality education", Education and Training Journal, Vol.37 No. 4 pp. 38-44.
- Lovelock. (1996). Services Marketing (3rd ed) New Jersey : Prentice Hall.
- Oliver. (1993) Formal Models of Collective Action. Annual Review of Sociology , 19,271-300.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of marketing 64, Spring: 12-40
- Wang, In-Jung. (1986). Delivery of public services in asian countries: Cases in development administration. Bangkok: Thammasart University.
- W.G. Cochran. (1953). Sampling Techniques. New York : John Wiley & Sons.
- Herzberg, F.
- Zairi. (2000). Information and business process equality: the case of SAP R/3 implementation. The Electric Journal on information Systems in Developing Countries, 2(4), 1-15
- Ziethaml, Parasuraman, and Berry, (1990) Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The free press.
- Zineldin (1996) Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. International Journal of Bank Marketing 14 (6) , pp. 12-22.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

คุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก

อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา คุณภาพการบริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีการศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถามในแบบสอบถามนี้จนครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลและความเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด และผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำมาใช้ประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

คำถามคัดกรอง

1. ท่านเคยมาใช้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีใช่หรือไม่

ใช่ ไม่ใช่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2. 21 – 30 ปี
3. 31 – 40 ปี 4. 41 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ธุรกิจส่วนตัว

4. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 - 30,000 บาท
3. 30,001 – 50,000 บาท 4. 50,001 บาท ขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยที่

5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วย 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก อนุมัติคำ ขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้าย อาคารได้รวดเร็ว					
2. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะโก มีการ บริการ สาธารณูปโภคได้อย่างรวดเร็ว					
3. ท่าเลที่ตั้งของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอน ตะโกมีความสะดวกสบายที่ท่านจะมาใช้บริการ					
4. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอน ตะโกมีการแต่งกายที่สะอาดและสุภาพ					
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
5. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอน ตะโกให้การบริการอย่างดี สามารถตอบสนองความ ต้องการของท่านได้					
6. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอน ตะโก สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อ อำนวยความสะดวกสบายให้แก่ท่านได้อย่างรวดเร็ว					
7. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลดอน ตะโก มีความชำนาญสามารถชี้แจง / ตอบข้อซักถาม ของประชาชนได้อย่างชัดเจน					

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
8. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี					
การตอบสนองต่อประชาชน					
9. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
10. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม					
11. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
12. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีความพร้อมช่วยเหลือท่านในด้านสาธารณูปโภค					
การให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน					
13. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก มีความรู้ความสามารถ ทั้งในด้าน การสำรวจ การออกแบบ และ การควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย					
14. บุคลากรของกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก สามารถอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการทำงานให้ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลที่ดีและรวดเร็ว					
15. บุคลากรกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจได้ว่าปัญหาของท่านจะได้รับการแก้ไขหากมารับการบริการที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก					

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
17. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนเป็นอันดับแรก					
18. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกมีการสำรวจความต้องการของประชาชนอยู่เป็นระยะ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น					
19. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกให้คำแนะนำประชาชนสำหรับการเตรียมเอกสารเพื่อขออนุญาตอย่างใกล้ชิด					
20. กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโกสามารถมีความเข้าใจในการตอบสนองความต้องการของประชาชน					

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสุภาวดี ดวงคล้าย
วัน เดือน ปีเกิด	29 ธันวาคม พ.ศ. 2537
สถานที่ ประวัติการศึกษา	จังหวัดราชบุรี ประเทศไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บริหารธุรกิจ, 2560 มหาวิทยาลัยรังสิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2566
ที่อยู่	299 หมู่ 3 ตำบลโคกหม้อ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนตะโก 99/9 หมู่ 4 ตำบลคอนตะโก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้ช่วยนายช่างโยธา