

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

Public Service Quality of Salee Sub-District Administrative Organization in Bangplama District Suphanburi Province

วิชรี ทองห่อ * ดร.ศรัณย์ จิตารีย์** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ โตประเสริฐ***

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี 2. ศึกษาเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายปิด ด้วยมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีและความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมเหมาะสมในระดับปานกลาง และคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม มีคุณภาพในระดับค่อนข้างดี
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการด้านการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, บริการประชาชน, องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ

ABSTRACT

The objectives of this quantitative survey research were 1) to study the factors of public service quality and the level of public service quality of Salee Sub-District Administrative Organization in Bangplama District Suphanburi Province 2) to compare public attitude towards service quality of Salee Sub-District Administrative Organization on basis of personal factors and 3) to examine the relationship between factors and public service quality of Salee Sub-District Administrative Organization in Bangplama District Suphanburi Province. The samples included 379 service users at Salee Sub-District Administrative Organization in Bangplama District Suphanburi Province. Data were collected using 5-point rating scale questionnaire and were statistically analyzed by frequency, percentage, MEAN, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and multiple regression.

The findings revealed the following.

- 1.The factors of public service quality of Salee Sub-District Administrative Organization in Bangplama District Suphanburi Province were generally appropriate at the high level and the public service quality of Salee Sub-District Administrative Organization was rated at quite Good level.
2. Service users with different personal factors did not have different attitude towards public service quality of Salee Sub-District Administrative Organization at significance level 0.05.
3. Factors i.e., providing service users with confidence, trustworthiness, sympathy for the service users, corporeal service, responsiveness were related to public service quality of Salee Sub-District Administrative Organization in Bangplama District Suphanburi Province at significance level 0.05.

Keywords: Service Quality, Public Service, Salee Sub-District Administrative Organization

*นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**อาจารย์ประจำสาขาการบริหารการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

***อาจารย์ประจำสาขาการบริหารการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติโดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมืองการปกครองและสังคมเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศให้ได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการกระจายอำนาจการปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่นโดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพการให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษาอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้การได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ และได้รับความพึงพอใจจากงานการให้บริการของภาครัฐ (ระวีวรรณ โกชาคม, 2552:10)

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจ และเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นตัวเอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุข การ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ให้มีการพัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ การจัดระบบงานราชการและงานด้านอื่นๆ ของรัฐ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการ โดยความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง และหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือบทบาทภารกิจวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ การปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน การปรับระบบบริหารงานบุคคล การปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนมากที่สุด (ระวีวรรณ โกชาคม, 2552:2)

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ต้องเป็นการจัดบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและระดับความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว ความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในการตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำมาปรับปรุงคุณภาพงานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งจะพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านความพร้อมและความสามารถในการให้บริการ อันเป็นประสิทธิภาพของงานบริการ

การสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นการทำงานของเจ้าหน้าที่และใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยการให้บริการต้องพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อการบริหารงาน เพราะการที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดย่อมก่อให้เกิดพฤติกรรมร่วมที่ดีต่อสิ่งนั้นเช่นเดียวกัน หากเจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการ

ให้บริการย่อมส่งผลให้การให้บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จะเป็นแนวทางที่สามารถนำไปปรับปรุง พัฒนาให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ต่อไป

จะเห็นได้ว่าข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก จนกล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ต้องมีการปรับปรุงการบริหารงาน กระบวนการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน คือ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จะทำให้เราทราบว่าจุดใด หรือโครงการใดไม่ประสบความสำเร็จก็ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไข และคุณภาพการบริการก็จะดีขึ้น มีประสิทธิภาพ ประหยัด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ก็จะมีคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อมุ่งหาคำตอบว่าผู้ให้บริการมีความเห็นต่อการให้บริการในระดับใด โดยเฉพาะในทางปฏิบัติงาน การให้บริการ การประสานงาน การสร้างศรัทธาต่อผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจในการ บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล สาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมี จำนวนทั้งหมด 6,936 คน

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา อาชีพ และปัจจัยที่มีผลต่อ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัด สุพรรณบุรี โดยมีตัวชี้วัดจากด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ลักษณะของคำถามประกอบด้วยคำถามมีค่าตอบให้เลือก 5 ระดับ ของ Likert Scale คือน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นคำถามประเมินค่าเพื่อวัดระดับของคุณภาพการให้บริการ โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับของ Likert Scale ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินออกเป็น 5 ระดับ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน 379 คน เริ่มเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2566
2. นำแบบสอบถามจากประชาชนตอบกับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย

3. ทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลที่ได้ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อทำการรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดเพื่อมาหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระดับของตัวแปรที่มีผลต่อความคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้เกณฑ์ในการแปลผลปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ใช้เกณฑ์แปลค่าเฉลี่ยของ Best (1997) และเกณฑ์ในการแปลผล คุณภาพการให้บริการประชาชนประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ใช้เกณฑ์แปลค่าเฉลี่ยของ Best (1977)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายหลักทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและอธิบายหลักทั่วไปของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และสถิติเชิงอนุมาน การทดสอบที เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ สถานภาพ อายุ การศึกษา และอาชีพ สถิติหาความสัมพันธ์การถดถอยพหุ กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.7 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 62.3 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 36.4 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 45.6 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 47.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

- 1.1 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย

ข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อม สถานที่สะอาด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ทันสมัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ ปานกลาง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ แก้ปัญหาของผู้รับบริการอย่างจริงจัง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่แจ้งวันเวลาอย่างชัดเจน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา/เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและขั้นตอนและระยะเวลาในการเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการได้และเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่สุภาพ และเป็นมิตร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษปรากฏดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการรอก่อนได้รับการให้บริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี รองลงมา คือ ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2.3 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเอกสารสำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี รองลงมา คือ มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอและมีป้ายบอกตามจุดบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2.4 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดบริการตรงเวลาและการปิดบริการตรงเวลา มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี รองลงมา คือ ความสม่ำเสมอของการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างดี

3. ผลศึกษาเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพอายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพอายุ การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ในจากการวิจัยครั้งนี้เป็นคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพแวดล้อม สถานที่สะอาด และอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการ ติดต่อสื่อสาร และสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ ขลิบแยม (2555) ได้ศึกษา การให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักร มีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการกระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงาน และการศึกษาของผู้รับบริการที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาชุมชน และความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่ต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการ และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาธิต อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าการที่สำนักงานมีสภาพแวดล้อม สถานที่สะอาด และอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ทันสมัย ย่อมมีความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพึงพอใจเมื่อมาติดต่องานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาธิต

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาธิต อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง และแก้ปัญหาของผู้รับบริการอย่างจริงจัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่ แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร ล่ามกิจจา (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอนาทม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอนาทมจังหวัดจันทบุรีในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอนาทมจังหวัดจันทบุรีในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ปัจจัยการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอนาทมจังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาธิต อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง และแก้ปัญหาของผู้รับบริการอย่างจริงจัง ย่อมมีความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพึงพอใจเมื่อมาติดต่องานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาธิต

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาธิต อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลาและเจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและขั้นตอนและระยะเวลาในการเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ ความปรารถนา ในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภิกษ์ ด่วงเอียด (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า 1.ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานกรุงเทพในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานกรุงเทพในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2.ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการความ น่าเชื่อถือไว้วางใจการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา และเจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและขั้นตอนและระยะเวลาในการเข้ารับบริการมีความรวดเร็วย่อมมีความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพึงพอใจเมื่อมาติดต่องานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการได้ และเจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ การมีความรู้ ความสามารถ และ ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการ เกิดความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญญา นาทรัพย์ (2559) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพของการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า คุณภาพของการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก และด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการได้และเจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ย่อมมีความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพึงพอใจเมื่อมาติดต่องานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจ ผู้รับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวฤทธิ์ ไชย कुमार (2558) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสงครามจังหวัดสมุทรสงครามในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากและคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสงครามจังหวัดสมุทรสงครามในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี 2. ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสงครามจ. สมุทรสงครามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ย่อมมีความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพึงพอใจเมื่อมาติดต่องานขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ

ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954, อ้างถึงใน สมบัติ ชัยมูล, 2550:44) ในประเด็นที่ว่า ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐนันท์ หิรัญ (2559) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี 2. เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรีสาขาขลุง ประชาชนที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่ต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ มีให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และ ระยะเวลาในการรอก่อนได้รับการให้บริการ และให้บริการอย่างตรงต่อเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954, อ้างถึงใน สมบัติ ชัยมูล, 2550:44) ในประเด็นที่ว่า ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี แสนเสนาะ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกกา จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับสูงสุดที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จำนวน 3 ด้าน คือ 1)ด้านกระบวนการให้บริการ 2)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ มีระยะเวลาในการรอก่อนได้รับการให้บริการ และให้บริการอย่างตรงต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และมีเอกสาร สำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และมีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอและมีป้ายบอกตามจุดบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954, อ้างถึงใน สมบัติ ชัยมูล, 2550:44) ในประเด็นที่ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the tight geographical location) มิลเล็ท เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่

ที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีนทร ไชยคำจันทร์ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับ การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและลำดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ 2. เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาลี อำเภอบางปลาหม่า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาลี มีเอกสาร สำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ และมีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอและมีป้ายบอกตามจุดบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาลี อำเภอบางปลาหม่า จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และการเปิดบริการตรงเวลาและการปิดบริการตรงเวลา และความสม่ำเสมอของการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954, อ้างถึงใน สมบัติ ชัยมูล, 2550:44) ในประเด็นที่ว่า การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะทำให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบในทุกด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ โดยมีด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีอากรได้อย่างรวดเร็ว มีระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการให้บริการ โดยมีด้านให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือต่อผู้รับบริการ เพื่อให้การดำเนินงาน ให้คำปรึกษาแนะนำผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้อง ตามกฎหมาย แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและ สอบยื่นความถูกต้องของการออกใบกำกับภาษี มีระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีด้านการไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีอากรรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียภาษีอากรรายอื่นได้ทราบ มีระดับมาก ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยด้านเจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้เสียภาษีอากร เห็นว่าผู้เสียภาษีคือคนสำคัญขององค์กร มีระดับมาก

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสาลี อำเภอบางปลาหม่า จังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาลี มีการเปิดบริการตรงเวลาและการปิดบริการตรงเวลา และความสม่ำเสมอของการให้บริการ

สมมติฐานในการวิจัยที่กำหนดไว้ คือ

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาลี อำเภอบางปลาหม่า จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลวิจัยพบว่าประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาลี อำเภอบางปลาหม่า จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากพื้นที่ตำบลสาลี อำเภอบางปลาหม่า จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นพื้นที่เล็กๆ มีเพียง 8 หมู่บ้าน ประชาชนในตำบลมีไม่มาก ประชากรในพื้นที่จะเป็นญาติพี่น้องกัน มีอาชีพทำนาทำไร่ ทัศนคติจึงแตกต่างกัน

ค่อนข้างน้อย ความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จึงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทน์ หิรัญ (2559) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรีสาขาขลุง ประชาชนที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ไม่ต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน ได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดจันทบุรี สาขาขลุง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการ ตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจคือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตาม ความคาดหวังหรือ การไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั้นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Buzzell & Gale (1987) มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่ง พบว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทรรศนะของผู้บริโภค และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร ล่ำมกิจจา (2557) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอบางปลาม้า จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอบางปลาม้าจังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นภักษ์ ด้วงเอียด (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานกรุงเทพ ในประเด็นที่ว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการความ น่าเชื่อถือไว้วางใจการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวฤทธิ์ ไชย कुमार (2558) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ในประเด็นที่ว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวิษฐา ธรรมรังศรี (2559) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในประเด็นที่ว่า ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการความเป็นรูปธรรมของบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสาละโว้ควรเพิ่มช่องทางสื่อสารทั้ง เว็บไซต์ ไลน์ และเฟซบุ๊ก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและติดต่อกับหน่วยงานได้ง่าย
 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ องค์การบริหารส่วนตำบลสาละโว้ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้แจ้งวันเวลาอย่างชัดเจน มีความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
 3. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสาละโว้ให้เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ
 4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสาละโว้ควรจัดให้มีวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
 5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสาละโว้ควรมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ ว่าถึงขั้นตอนไหนและขั้นตอนต่อไปควรทำอะไร
- ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อรูปแบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละโว้ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
 2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสาละโว้ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ ขลิบรัมย์. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2528). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด่านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอดงขอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จตุพร ล่ามกิจจา. (2557). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอนาทม จังหวัดจันทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ .
- จรวรพร กุลอำนวยการชัย. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2542). การวางแผนและพัฒนาตลาดท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย. (2554). บทความคุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2555, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ฤทธิ์ ดอนศรี (2546). การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการบริการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ตามโครงการเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธัญญา นาททรัพย์. (2559). คุณภาพของการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตกลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. (2550). 100 ปีการปกครองไทย พ.ศ. 2440 -2540. (พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ธิดารัตน์ คำภามูล. (2552). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- นภักษ์ ด้วงเอียด. (2557). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานกรุงเทพ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- นเรศ วงศ์หลวง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงราย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นิตยา พงษ์พานิช. (2537). การวิเคราะห์พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2535). คำบรรยายกฎหมายปกครอง.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). “การปกครองท้องถิ่น”. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวิษฐา ธรรมรังศรี. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ปาริชาติ ศรีชะคำ. (2557). คุณภาพการให้บริการเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ อำเภอดุสิต จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนิดดา กลมเกลียว. (2553). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองบัวอำเภอดุสิต จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

เพ็ชรรัตน์ งามฉวี. (2550). ความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ระวีวรรณ โกษาคม. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ปัญหาพิเศษ (รป.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัชยา กุลวานิชไชยนันทน์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีและสังคมเกริก.

รุ่งทิพย์ ศรีทอง. (2561). คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอเสด็จหีบ จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์

วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

ศิริพร ตันติพลูวินัย. (2538). การพัฒนาด้าน พัฒนาคูณภาพงาน. รามาธิบดีพยาบาลสาร 1(2):75-84

ศิริเพ็ญ ศุภกาญจนกันติ และคณะ. (2546). โครงการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าภายใต้ความรับผิดชอบร่วมกัน. ศูนย์เศรษฐศาสตร์สาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2549. องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริศักดิ์ เมธีวุฒิ. (2547). องค์การเพื่อการแข่งขันในยุคการค้าเสรี. กรุงเทพฯ: ดีเคอาร์เอ็ม.

ศิวฤทธิ์ ไชยกุมาร. (2558). คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

สมจิตร กาทรวงศ์. (2540). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์. การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสารคาม.

สมชาติ กิจยรรยง. (2551). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมบัติ ชัยมูล. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด.การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พิธีพรินท์เทค.

สมิต สัจฉกร. (2549). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชนจากัด.

สุกัญญา ภูพัฒนากุล. (2541). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษา เฉพาะกรณี สำนักจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก, ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2550). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ปรกษาพริก.
- สุทธิพร บุญพร้อม. (2544). วัฒนธรรมทางการบริการ. กรุงเทพฯ:เครือศิรัย
- สุธี นาทวรทัต. (2533). กลวิธีทางการตลาดที่มีส่วนร่วมในการส่งเสริมธุรกิจและสังคมไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภณ พิงไชย. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนสถานี ตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2546). การตลาดบริการ. สาขาวิชาการตลาด คณะบริการธุรกิจ.เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยพายัพ.
- Best, John, (1977). Research in Education. New Jersey: Prentice Hall.
- Bitner, M. J. (1992). Building service relationships: It's all about promises. Journal of the Academy of Marketing Science 23.
- Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). The PIMS Principles. New York: The Free Press.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension." Journal of Marketing 56 (7).
- Crosby, P. B. (1979). Quality is Free. New York: McGraw-Hill
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992) "Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension." Journal of Marketing 56 (7), pp. 55-68.
- Gronroos, C. (1990) .Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. Journal of Business Research 20 (1), pp. 3-17.
- Gronroos, C. (1992). Strategic Management and Marketing in the Public Sector. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Kotler, Philip. 2003. Marketing Management. 11th ed. Upper Saddle River, N.J. : Pearson Prentice Hall.
- Lewis, and Bloom (1983). "The Marketing Aspects of Service Quality in Emerging Perspectives on Services Marketing." Berry, L., Shostack G.,and Upah, G., eds, Chicago: American Marketing,pp.99-107.
- Lovelock, C. H. (1996). Service Marketing. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall .
- Millet, J. D. (1954). Management in the public service. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item .
- Peter, P. & Donnelly, J. H. (2004). Marketing Management: Knowledge and Skills (7thed.). New York: McGraw-Hill
- Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing 64 (1): 12-40.
- Schmenner, Roger W. (1995). Service operations management. Englewood Cliffs, NJ Prentice Hall.
- Verma, B. M. (1986). An Analysis of Perceived Service Quality in the Road Transport Department of Malaysia. Malaysia: Dissertation, The University of PIH & Burgh.
- Weber, M. (1966). Class, Status and Party. In R. Bendix, & S. M. Lipset (Eds.), Class, Status, and Power (pp. 21-28). New York: The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. International Journal of Bank Marketing 14 (6).