

การประเมินความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

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

¹อัมพร ปัญญา, ²ธัญปวีณ์ ภัคสุวรรณวัฒน์,
³ณัฐพงษ์ เทวะเวชพงษ์ และ ⁴เรวดี มาลัยศรี

¹Amporn Panya, ²Thanpawee Phaksuwannawat,
³Natthaphong Thewawechaphong and ⁴Revadee Malaisri

¹คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

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

Received:2024-01-19

Revised:2024-04-19

Accepted:2024-04-27

บทคัดย่อ

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

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

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

มีความประทับใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน 5) ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความประทับใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การประเมิน; ความประทับใจ; การให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา

Abstract

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

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

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

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

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 250 บัญญัติว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการม สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน