

คุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY THE ROAMING SUB-DISTRICT
ADMINISTRATION ORGANIZATION INTEGRATION-ORIENTED SERVICE
PROJECT OF SRISAMRAN SUB-DISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION, WANGHIN DISTRICT, SISAKEET PROVINCE

พรดา ประสารทอง¹;ดร.กฤษณะ บูลัน²

Ponta Prasarnthong; Kritsan Boolun, Ph.D.

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Master of Public Administration, Faculty of Political Science,

Chulalongkornrajavidyalaya University

²คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Faculty of Political Science, Chulalongkornrajavidyalaya University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษโดยวิธีการแบบบังเอิญทั้งหมด 366 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดเลือกตอบสอบถามความคิดเห็นแล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักการทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) พร้อมการบรรยาย ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.737 และ (S.D.) = 1.182 รายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการติดต่อสั่งการ อยู่ในระดับมาก โดยมี ($\bar{X}$) = 4.030 และ (S.D.) = 0.854 2) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับมาก โดยมี ($\bar{X}$) = 3.945 และ (S.D.) = 0.979 และการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จำแนกอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่มีค่า

น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The purpose of this research were to study 1) the level of the attitude towards the quality of services, and 2) to compare the attitude towards the quality of services provided by the roaming subdistrict administration organization integration-oriented service project of Srisamran Subdistrict Administration Organization, Wanghin district, Srisaket province by classified individually factors. All 366 subjects were randomly selected form local people in the service area of Srisamran Subdistrict Administration Organization, Wanghin district, Srisaket province. This survey research collected data by closed-ended questionnaires. The data was analyzed by statistically using frequency, percentage, mean, standard deviation, and examined t-test along with description. The result showed that the level of the attitude towards the quality of services was at the high level ($\bar{X} = 3.737$ and S.D. = 1.182). When considering each aspect found that 1) the leading was in high level ($\bar{X} = 4.030$ and S.D. = 0.854) and 2) the well-known service making was in high level ($\bar{X} = 3.945$ and S.D. = 0.979). The comparison between the attitude and the quality of services was classified differently by gender, age, and education as according to the hypothesis. But, the comparison between occupation and salary were not according to the hypothesis.

Key word : quality of services

บทนำ

การให้บริการในสังคมปัจจุบันทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งรูปแบบออกได้เป็น 2 รูปแบบคือ 1) รูปแบบการบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นรูปแบบการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุนซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้นเช่นธุรกิจโรงแรมร้านอาหารสายการบินต้นทุนต่ำร้านค้าปลีกดิสคัสนีย์ เป็นต้นและ 2) รูปแบบบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นรูปแบบการให้บริการโดยหน่วยงาน

ของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุขเช่นการให้ความคุ้มครองเด็กและสตรีการจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ เป็นต้น

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ ได้จัดทำโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการเมื่อปี พ.ศ. 2555 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบแผนพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการประชาชน 2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กร 3) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กร ผู้นำ ตัวแทนกลุ่มต่างๆ และ

ประชาชนในท้องถิ่น 4) เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมตามภารกิจหน้าที่ และ 5) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนจากทุกๆ หน่วยงาน โดยมีดำเนินการให้บริการประชาชนทั้ง จำนวน 13 หมู่บ้าน ในด้านต่างๆ เช่น บริการชำระภาษี บริการชำระค่าน้ำประปา บริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย บริการด้านสวัสดิการสังคมและ ร่วมกับหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพชุมชน ตลอดจนออกพบปะพูดคุย รวมทั้งรับทราบรับฟังปัญหาและความต้องการต่างๆ ของประชาชน เพื่อมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี

การดำเนินโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ ที่ผ่านมามีพบว่า บางหมู่บ้านมีประชาชนมารับบริการจำนวนน้อยมาก ทั้งที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเด่นล้าดว่นให้ทราบล่วงหน้าทางเสียงตามสายของแต่ละหมู่บ้าน สถานีวิทยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดศรีสะเกษ และบางหมู่บ้านมีประชาชนมารับบริการจำนวนมากจนให้บริการไม่ทันเวลาที่กำหนดไว้เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องสำรวจมีสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ถึงความต้องการให้บริการด้านไหนเพิ่มเติมอะไร มีปัญหาอย่างไร เพื่อให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมตรงตามความต้องการหรือไม่อันจะ ส่งผลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นความจำเป็นและต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนบูรณาการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษเพื่อนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามโครงการฯ ในการพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชน สามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กร สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กร ผู้นำชุมชน ตัวแทนกลุ่มต่างๆ และ

ประชาชนในท้องถิ่น ยังเป็นการทำการ ประชาสัมพันธ์ผลงานกิจกรรมตามภารกิจหน้าที่ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกหน่วยงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จำนวน 366 ราย จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นหญิงจำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 เป็นเพศชายจำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.7
 - 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จำนวน 366 ราย จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 40 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมาต่ำกว่า 30 ปีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 และอายุ 51 ปี ขึ้นไปจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9
 - 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

จำนวน 366 ราย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.72 รองลงมาคือระดับ อนุปริญญา/เทียบเท่าจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.53 รองลงมาระดับประถมศึกษา จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.93) และระดับปริญญาตรี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.82

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จำนวน 366 ราย จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 200 ราย (ร้อยละ 54.64) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 120 ราย คิดเป็น ร้อยละ 32.79 รองลงมาอาชีพอื่นๆ จำนวน 40 ราย คิดเป็น ร้อยละ 10.93 และรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.64

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จำนวน 366 ราย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 246 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.21 รองลงมารายได้ เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 80 ราย คิดเป็น ร้อยละ 21.86 รายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.93

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหาร ส่วนตำบลศูนย์บริการประชาชนเชิงบูรณาการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ

2.1 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลศูนย์บริการ ประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้ บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลศูนย์

บริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ ด้าน การ เข้าถึงลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.216 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ ทำเลที่ตั้งเหมาะสม สามารถเดินทาง สะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.98 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.927 รองลงมาบริการที่ ที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้าในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.20 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.342

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้ บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลศูนย์จร บริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพ รวมและรายด้านการติดต่อสั่งการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.906 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.825 รองลงมาอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ ลูกค้าเข้าใจง่ายในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.97 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) = 0.978

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้ บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลศูนย์จร บริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วน ตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รายด้าน ความสามารถและรายข้อ ($\bar{X}$) = 3.665 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) = 1.141 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ใน งานบริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 3.67) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) = 1.193 และรองลงมาบุคลากรมี ประสบการณ์ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีและมีเครือ่ง มือเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.086

2.5 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการตาม โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลศูนย์บริการประชาชน

เชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รายด้านความน่าเชื่อถือและรายข้อโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.215 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจ มีความเป็นกันเอง มี วิจารณ์อยู่ระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.77 และ (S.D.) = 1.100 และรองลงมา บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยเหลือลูกค้าเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.55 และ (S.D.) = 1.310

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รายด้านความน่าเชื่อถือและรายข้อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.64 และ (S.D.) = 1.212 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อบุคลากรสร้างความเชื่อมั่นในสถานที่ รูปแบบสมัยใหม่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.75 และ (S.D.) = 1.135 และรองลงมาบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.53 และ (S.D.) = 1.275

2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รายด้านความไว้วางใจและรายข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.66 และ (S.D.) = 1.191 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ บริการที่ให้แกลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.77 และ (S.D.) = 1.112 และรองลงมาสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำอย่างเต็มความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.255

2.8 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รายด้านการตอบสนองลูกค้าและรายข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.700 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.180 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความพร้อมทันทีที่ต้องให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.86 และ (S.D.) = 0.994 และรองลงมาบุคลากรให้บริการและแก้ปัญหาแกลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.55 และ (S.D.) = 1.323

2.9 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รายด้านความปลอดภัยและรายข้อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.71 และ (S.D.) = 1.243 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.75 และ (S.D.) = 1.166 และรองลงมาความเชื่อมั่นในการรักษาทรัพย์สินของลูกค้า มีระบบงานที่รัดกุมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.67 และ (S.D.) = 1.315

2.10 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รายด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและรายข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.95 และ (S.D.) = 1.028 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปและมีรูปแบบที่ทันสมัยในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 4.00 และ (S.D.) = 1.010 และรองลงมาบริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.89 และ (S.D.) = 1.042

2.11 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ รายด้าน

การเข้าใจและรู้จักลูกค้าและรายข้อ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.178 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.89 และ (S.D.) = 1.007 และรองลงมา เอาใจใส่แก่ลูกค้าตลอดระยะเวลาให้บริการด้วยความจริงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$) = 3.67 และ (S.D.) = 1.319

3. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ

3.1 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย t-test จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยพบความต่างของค่าเฉลี่ย Sig = 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า เพศของประชาชนที่ต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ ต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชน อายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการฯ ประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ มากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 30 ปีโดยพบความต่างของค่าเฉลี่ย

Sig = 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ มากกว่าประชาชนระดับการศึกษาประถมศึกษา โดยพบความต่างของค่าเฉลี่ย Sig = 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ระดับการศึกษาของประชาชนที่ต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชน อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญจรบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ มากกว่าประชาชนอาชีพเกษตรกร โดยพบความต่างของค่าเฉลี่ย Sig = 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็น

ต่อคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับคุณภาพการให้บริการตามโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ มากกว่าประชาชนรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยพบความต่างของค่าเฉลี่ย Sig = 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ภาพรวมระดับคุณภาพของการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า 1) ความคิดเห็นในด้านการเข้าถึงลูกค้า อยู่ในระดับคุณภาพมาก 2) การติดต่อสั่งการอยู่ในระดับคุณภาพมาก 3) ด้าน ความสามารถอยู่ในระดับคุณภาพมาก 4) ด้านความมีน้ำใจอยู่ในระดับคุณภาพมาก 5) ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับคุณภาพมาก 6) ด้านความไว้วางใจอยู่ใน ระดับคุณภาพมาก 7) ด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับคุณภาพมาก 8) ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับ คุณภาพมาก 9) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับคุณภาพมาก

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษมีทั้งหมด 10 ด้านภาพรวม

อยู่ในระดับมากนั่นเอง

ด้านการถึงลูกค้าขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากสามารถอธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญให้ความสำคัญแก่ประชาชน สามารถแก้ปัญหา ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ไม่ต้องคอยนานซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงประชาชน โดยจัดทำโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการ ประชาชนเชิงบูรณาการเพื่อให้การบริการและอำนวยความสะดวกอย่างทั่วถึง

ด้านการติดต่อสั่งการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญมีการประชาสัมพันธ์ การดำเนินโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการให้ประชาชนเข้าใจมีการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและสามารถอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย

ในด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความชำนาญในการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้มารับบริการ

ด้านความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ มุ่งเน้นเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีน้ำใจมีความเป็นกันเองมีจริยธรรมมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการและบริการด้านอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอลำดวน จังหวัดศรีสะเกษ

ด้านความน่าเชื่อถือของคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชน

เชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้กับประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชน แบบเชิงบูรณาการ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ

ด้านความไว้วางใจในคุณภาพการให้บริการตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมาก โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการ สามารถสร้างความมั่นใจในการให้บริการที่ดีแก่ผู้บริการ รวมทั้งสามารถให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำและบริการได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดความประทับใจประชาชนมากที่สุด

ด้านการตอบสนองลูกค้าขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่าการบริการโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการสามารถที่จะตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถให้บริการได้ตามที่ประชาชนต้องการอย่างแท้จริง

ด้านความปลอดภัยของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ ตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการ อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่าการดำเนินโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนบูรณาการทำให้ประชาชนลดอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ ของการให้บริการได้อย่างแท้จริง

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัด

ศรีสะเกษตามโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการ อยู่ในระดับมากสามารถอธิบายได้ว่า โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการสามารถสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักโดยการดำเนินโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการขึ้นประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ ทำให้คาดคะเนถึงคุณภาพของบริการโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการได้

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสำราญ อำเภอวังหิน จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่าการดำเนินโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการทำให้เจ้าหน้าที่ สามารถเข้าใจและรู้จักความต้องการของประชาชนมากขึ้น ประชาชนได้ใช้บริการจากโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญาบริการประชาชนเชิงบูรณาการ สามารถได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการพัฒนาด้านการบริการด้านการเข้าถึงผู้รับบริการมากที่สุดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการใช้บริการ
2. ควรมีการเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการ
3. ควรแสดงความมีน้ำใจต่อลูกค้าให้มากกว่านี้เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ
2. ควรพฤติกรรมหรือการสนทนากลุ่มเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริง

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีขอขอบคุณ คณะผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ ช่วยเหลือ และคำแนะนำต่างๆ และขอบคุณ ดร.ชนกฤต โพธิ์เงิน ในการช่วยปรับสำนวนบทความครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2530). ประโยชน์และบริการ.

เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 กรุงเทพฯ :

บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

พิทยาวรวัฒนา. (2548). รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎี

และแนวการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 12.กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2534). การบริหารการตลาด

ยุคใหม่.กรุงเทพฯ : อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศุภนิติโชครัตน์ชัย.(2536). การบริหารการบริการสู่

ความเป็นเลิศ.กรุงเทพฯ: สถาบันข้าราชการ

พลเรือน.

สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีครองใจลูกค้า.

กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.

สมิต สัมณกร.(2543). การต้อนรับและบริการ

ที่เป็นเลิศ.กรุงเทพฯ: สายธาร.

Katz, E. and D. Brenda. (1973). Bureaucracy

and the Public. New York : Basic Books.

Kotler, Phillip. (1997). Marketing Management:

Analysis Planning Implementation

and Control. 8th edition. New Jersey:

Prentice Hall.

Groonroos, C. (1990). Service Management

and Marketing : Managing the Moment
of Truth in Service Competition.

Lexington : Lexington Books.

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. (1986).

Delivery of Public Services in Asian

Countries:Cases in development

administration. Bangkok: Thammasat

University.