



คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
Service Quality of Subdistrict Administrative Organization Officers
Chorakhe Mak, Prakhon Chai Disdriect, Buri Ram Province

ภาณุวัฒน์ วรรัมย์¹ ดร.สุวรรณ เดชน้อย²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 11,229 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผล ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Adverage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล โดยใช้สถิติ t - test และสำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วย เซฟเฟ (Saffe) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.57 มีอายุมากกว่า 40 – 50 ปี ร้อยละ 30.86 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 35.14 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 30.86 ส่วนคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพ, การบริการ, ประชาชน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the quality of the people towards the officials of Chorakhe Mak Sub-district Administration Organization. Prakhon Chai District Buri Ram Province 2) to compare the level of service quality of Chorakhe Sub-District Administrative Organization. Prakhon Chai District Buri Ram Province

The sample population resides in the responsibility area of Chorakhe Mak Sub-district Administration Organization. Prakhon Chai District Buriram province, amount 11,229 peoples, Using

¹ นักศึกษาด้านบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา



the formula of Taro Yamane received a sample of 350 peoples. In which the students have chosen to use descriptive analysis as follows: Percentage, frequency, adverage and standard deviation. The measurement of the mean and distribution of data by using t - test statistics and for the variables that can be divided into 2 groups using f-test the One - way ANOVA statistics. In case of finding any differences, the test will be conducted in pairs with Saffe. Statistical significance at the level of 0.05

The results of reseach found that 350 respondents are 62.57 percent female, 30.86 percent are older than 40-50 years, 35.14 percent are educated at primary level, and have incomes between 10,000 - 20,000 baht or more. 30.86 percent. As for the quality of public service of the Chorakhe Mak Subdistrict Administration Organization staff. Prakhon Chai District Buri Ram Province, in general, is in a high level. Sorted by average from highest to lowest are Providing equal service, On time service, Sufficient service, Advance services, Continuously providing services, respectively

Key word : Quality, Service, Public

บทความ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นโครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหมายถึงการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลางโดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระ ในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทยโดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงานพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติ องค์กรบริหารส่วนตำบลออกมาบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตลอดจนการบริหารหรือดูแลในด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดีและสร้างคุณภาพชีวิตตั้งนั้น้องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุกๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้งถึงแม้้องค์การบริหารส่วนตำบลจะอยู่ภายใต้อำนาจจำกัดบางเรื่องก็ตามแต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงอันจะนำไปสู่มีคุณภาพละเพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน



องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก มีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มากเองเนื่องจากองค์

การบริหารส่วนตำบลจระเข้มากเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดีตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมการรับฟังความคิดเห็นของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงจึงมีความสนใจที่จะศึกษามีคุณภาพของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อการให้บริการเพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มากต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีคุณภาพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

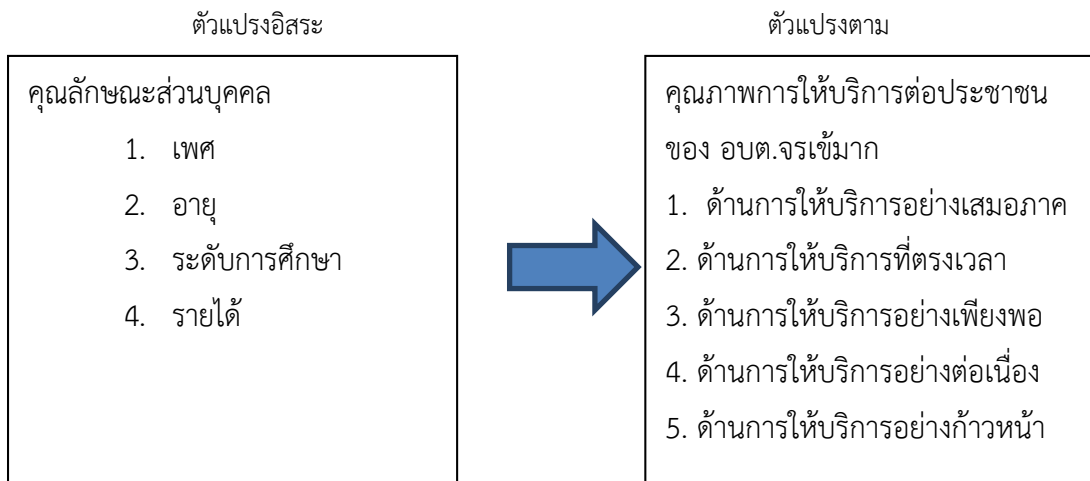
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงมีคุณภาพของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ใน 5 ด้าน (Millet,1954, อ้างถึงใน นพคุณ ดิลก

ภาค 2556) ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ตามแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ.2560-พ.ศ.2563) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวนในช่วงกำหนดเวลา 1 ปี คือ ปี พ.ศ.2561 ที่มา:ข้อมูลจำนวนประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มากโดยทำการเก็บรวบรวมเดือน ธันวาคม 2561

กรอบแนวคิดในการศึกษา



กรอบแนวคิดในการศึกษา

ที่มา : มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ต้องให้บริการที่ตรงกับเวลาที่ประชาชนมารับบริการ

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องมึลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะได้รับการบริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก จำนวนประชากร 11,229 คน จาก 18 หมู่บ้าน ได้แก่หมู่ที่ 1 บ้านจรเข้มาก , หมู่ที่ 2 บ้านลำตวน , หมู่ที่ 3 บ้านบัว , หมู่ที่ 4 บ้านกระสัง , หมู่ที่ 5 บ้านบุ , หมู่ที่ 6 บ้านโคกเมือง , หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวราย , หมู่ที่ 8 บ้านโคกธาตุ , หมู่ที่ 9 บ้านโคกเมือง , หมู่ที่ 10 บ้านหนองร้าน , หมู่ที่ 11 จรเข้มาก , หมู่ที่ 12 บ้านโคกปราสาท , หมู่ที่ 13 บ้านโคกอาหงวน , หมู่ที่ 14 บ้านโคกเครือ , หมู่ที่ 15 บ้านโคกเมือง , หมู่ที่ 16 บ้านบัว , หมู่ที่ 17 บ้านบุ , หมู่ที่ 18 บ้านโคกเมือง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข , 2556: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมดโดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ได้รับจากตัวอย่าง เป็นจำนวน 350 คนเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มากและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาคือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ที่เกี่ยวกับมีคุณภาพของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แบบสอบถามฉบับนี้ ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้องในเรื่องมีคุณภาพของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับมีคุณภาพของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาคือ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับมีคุณภาพของประชาชนต่อการให้บริการ



ขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก ต่อการให้บริการด้านการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก ใน 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale (โดยมาตรวัดของ ลิเคิร์ท ใช้สำหรับให้ผู้แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามปลายปิด) ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน, พอใจมาก 4 คะแนน, ปานกลาง 3 คะแนน, น้อย 2 คะแนน, น้อยที่สุด 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลในการศึกษานี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบมีคุณภาพประชาชน โดยใช้สถิติ t - test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วย เซฟเฟ่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การประเมินผลและเกณฑ์การแปลผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่มของคะแนนมีคุณภาพ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึงความพึงพอใจน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลของการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับมีคุณภาพของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้โดยประมาณ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าความถี่ และร้อยละดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 350 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 62.57 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชายมีอยู่ร้อยละ 37.73 จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 30.86 มีอายุ 40-50 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 61-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.57 อายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.29 อายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.14 และช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.14 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 ร้อยละ 24.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับ อนุปริญญา ร้อยละ 10.27 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และร้อยละ 0.29 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ จำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.86 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 ขึ้นไปรองลงมาคือมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิด



เป็นร้อยละ 27.14 ร้อยละ 22.57 มีรายได้ 5,000-10,000 ขึ้นไป ร้อยละ 18.86 มีรายได้ 20,000- 30,000 ขึ้นไป และร้อยละ 0.57 มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการต่อประชาชน โดยจำแนกเป็นด้านและภาพรวม 5 ด้าน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการประชาชนของอบต.จรเข้มาก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.87	0.591	มาก
2.ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.86	0.597	มาก
3.ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.75	0.694	มาก
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.68	0.683	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.95	0.729	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	3.82	0.514	มาก

พบว่าคุณภาพการให้บริการต่อประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" โดยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.95 รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.87 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.86 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.75 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.68

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชากรที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชากรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์เป็นผลเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลักหากขาดประสิทธิภาพในการ บริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหาก องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดีตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็น



ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มากได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาระดับมีคุณภาพของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จระเข้มาก อำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็นวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เปรียบเทียบคุณภาพของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ในการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.57เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 – 50 ปี หรือร้อยละ 30.86 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา หรือร้อยละ 35.14 และร้อยละ 30.86 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชน ใน 5 ด้าน

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก"โดยระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 รองลงมามีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.87 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้ทันที 3.79 และด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.8 คุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก"โดยระบบงานด้านที่มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.05 รองลงมามีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95ด้านมีการให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.83 ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.78 และด้านมีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.70

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก"มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก"โดยระบบงานด้านที่มีบริการอินเทอร์เน็ต/ฟรี WiFi มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.87 รองลงมด้านบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.83 มีน้ำดื่มไว้บริการ วารสารและหนังสือพิมพ์สำหรับอ่านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.71 ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.71 มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ และด้านมีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.71 และด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.68



ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" โดยคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.85 รองลงมาด้านให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อนกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.66 ด้านมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและทันตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบงานและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.64 และด้านมีการแจ้งประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ ในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.61

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มาก" โดยการมีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.04 รองลงมาด้านมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.97 การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.383

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยจำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ เปรียบเทียบ ด้านเพศ

พบว่า ประชากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชน จำแนกตามลำดับเพศชาย , เพศหญิง โดยภาพรวมเพศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบเทียบด้านอายุ พบว่า ประชากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการ

ให้บริการประชาชน จำแนกตามลำดับอายุของผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี , 31 – 40 ปี , 41 – 50 ปี , อายุ 50 – 60 ปี และอายุ 60 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวมอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พบว่า ประชากรที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามลำดับ การศึกษาของผู้มารับบริการที่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมการศึกษา , มัธยมศึกษา , อนุปริญญา , ปริญญาตรี , และสูงกว่าปริญญาตรี โดยภาพรวมการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พบว่า ประชากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ จำแนกตามรายได้ โดยประมาณของผู้รับบริการที่มีรายได้โดยประมาณ ต่ำกว่า 5,000 บาท , 5,000 – 10,000 บาท , 10,000 – 20,000 บาท , 20,000 - 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป โดยภาพรวมรายได้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีประเด็นต่างๆ ที่นำมาอภิปรายผลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ในแต่ละประเด็น คุณภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ด้านเพศ อายุ จำแนกตามอายุ เพศ ไม่มีความแตกต่างกันพบว่าประชากรที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ สามารถให้บริการประชากรด้วยคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการให้บริการประชากรทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะเพศหนึ่งเพศใดเป็นหลัก ส่งผลให้ ประชากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพ ด้านอาชีพ และรายได้คุณภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่มีความแตกต่างกันพบว่าอาชีพ และรายได้ได้นั้น เป็นการบริการที่มีคุณภาพต่อการให้บริการประชาชนทุกคน อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ ส่งผลให้ประชากร ที่มีรายได้เฉลี่ย



ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพดล ตั้งธรรมโรจน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดหางานของสำนักงานจังหวัดปทุมธานีภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการนำเสนอผลการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนางานในด้านคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เน้นการให้บริการด้านตรงต่อเวลาไม่ควรให้ประชาชนมาคอยเจ้าหน้าที่ และหากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ควรต้องมีผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนได้

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีการบริการที่มีขั้นตอนระเบียบ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ และการให้บริการที่รวดเร็วตรงเวลา ไม่ล่าช้า ให้เน้นการบริการที่ตรงกับเรื่องที่มาติดต่อ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการบริการที่มีอินเทอร์เน็ต ฟรี wifi มีบรรยากาศและแสงสว่างที่เหมาะสม มีวารสารและหนังสือพิมพ์สำหรับอ่าน ให้เน้น สถานที่ให้บริการต้องมีความพร้อมทั้งด้านความสะอาดบรรยากาศในที่ทำงานและสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ให้เพียงพอและความสะอาด

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยคุณภาพของงานที่ได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อนกัน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถูกต้องมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ให้เน้นการบริการให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนให้มีความเป็นเลิศในด้านบริการ ประชาชนทุกคนต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายและมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ให้เน้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และรับฟังคำเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อนำคำแนะนำมาพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการให้บริการด้านอื่นๆเช่น นโยบายการให้บริการ การวางแผนให้บริการ



2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลประกอบเพิ่มเติมด้วยเครื่องมือสัมภาษณ์แบบกลุ่มโดยจำแนกตามงานบริการทั้ง 5 ด้าน กับประชาชนผู้มารับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนในเชิงลึกมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัญหาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. สิงห์บุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มศรีอยุธยาครั้งที่ 7 "วิจัย สร้างองค์ความรู้ใหม่ รับผิดชอบต่อสังคม" 111 ปีจากโรงเรียนฝึกหัดครูเมืองกรุงเก่าสู่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, วันที่ 7 - 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2559.
- ธัชพล ไยบัวเทศ.(2558). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา.(2557). การตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ. การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์ พิมพ์ครั้งที่ 4 (ฉบับปรับปรุง)กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557
- ถนัด วันมณี. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ใหม่.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2556). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล แหล่มฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- นภดล ตั้งธรรมโรจน์. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รัชนิกรณ์ ปิกแก้ว (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง : การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น .
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2556). นโยบายการพัฒนา และผลกระทบต่อชุมชนอ่าวป่าคลอก จังหวัดภูเก็ตวารสารวิจัย มช. (ฉบับบัณฑิตศึกษา) 13, 4 (ต.ค. - ธ.ค. 2556)



NMCCON 2020

วันเสาร์ที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2563

The 7th National Conference
Nakhonratchasima College

สุนันทา ทวีผล (2558). หน้า 13. รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนอง
แขมกรุงเทพฯสำนักงานเขตหนองแขมเลขที่ 555 หมู่ที่ 7 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู
เขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร10160

อมรรัตน์ บุญญา (2557).บทความย่อ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.

อรุณี สัตถิติวณิชย์ (2557). การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น พลเมือง : กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชน
ชลประทาน จังหวัดอุบลราชธานี.