

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

พจนีย์ อ่อนแก้วอ้อม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

พจนีย์ อ่อนแก้วอ้อม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ ของนางสาวพจนีย์ อ่อนแก้วอ้อม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

..... กรรมการ
(ดร.อำนวย สังข์ช่วย)

..... กรรมการ
(ดร.พัชรี ศิลารัตน์)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญฺญารุโณ)
วันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2559

5620750332042 : สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)
คำสำคัญ: ความคิดเห็น/การให้บริการ/องค์การบริหารส่วนตำบล

พจนีย์ อ่อนแก้วอ้อม: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด (THE RESIDENT'S OPINION ON THE PUBLIC SERVICE OF TAMBON KHILEK ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN PRATUMRUT DISTRICT, ROI-ET PROVINCE.) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ : ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์,ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์),รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์.,(การปกครอง). 118 หน้า ปี พ.ศ. 2559

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามบัญชีรายชื่อผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 จำนวน 642 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการทดสอบ ได้แก่ t-test และ F- test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มี เพศอายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และ3) ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงจากความถี่มากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น ขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ ควรรวดเร็วให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรมีความอ่อนโยน และยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองให้มากยิ่งขึ้น

562075032042 : MAJOR : GOVERNMENT; M.A. Pol. Sc. (GOVERNMENT)
KEYWORDS : OPIOION/THE PEOPLE / PUBLIC SERVICE/ TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

POTJANEE ON-KAWE-OM : THE RESIDENT'S OPINION ON THE PUBLIC SERVICE OF TAMBON KHILEK ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN PRATUMRUT DISTRICT, ROI-ET PROVINCE. ADVISOR COMMITTEE: DR.SUWAT JITCHANTRA, Ph. D. (CULTURAL SCIENCE), ASST.PROF.DR. UDOM PIRIYASINGHA MA. (POLITICAL ADMINISTRATION) 118 PP, 2016

This thesis has the objective aim as follows. 1) to study the opinion of the residential people on the public service of Tumbon Khilek Administrative Organization, Pratumrut District, Roi-Et province. 2) to compare the opinion of the people who has differences, status of gender, age, education level and occupations, on the public services of Tumbon Khilek Administrative Organization in Pratumrut District Roi-Et province. The sample group were the people who as come to receive the services from Tumbon Khilek Administrative Organization in Pratumrut District Roi-Et province, on the specific time period from April-June (3rd quarter of fiscal year) total 246 person samples, using Taro Yamane formula method, for data collection. Tool used for this research study were questionnaire with Five-point scale, and t-test and F-test (One-Way ANOVA)

Outcomes of the research summarized the following majorfindings: 1) the people opinions on the public services, of Tumbon Khilek Administrative Organization in Pratumrut District Roi-Et province, as the overall were at very high level, and by each dimension of 4 issue factors, range from the higher to lower Mean score were also at very high level first the facilily, the converient, steps of the services, and the personnel who give the public services. 2) The result of comparison of the sample group , among the difference status of gender, ages, education level , and Occupation, Concerning the opinion on public services of Tumbon Khilek Administrative Organization, in Pratumrut District Roi-Et province, the result as the overall and on each dimension were not differences. 3) The suggestion of the people Concerning the public services, of Tumbon Khilek Administrative Organization in Pratumrut District Roi-Et province. Ranging from the higher frequency to the lower frequency score were first, time of giving services, should be more faster, second services counter should be more available and should install, queue order machine or queue announcement.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์ แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ประธานกรรมการ ดร.อำนวย สังข์ช่วย และดร.พัชรี ศิลารัตน์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตาในการตรวจสอบข้อบกพร่องจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสินทร์ ดร.ประพิศ โบราณมูล และนางเตือนใจ ทองบุ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทน ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต

พจนีย์ อ่อนแก้วอ้อม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ฉ
กิตติกรรมประกาศ..... ซ
สารบัญ..... ฌ
สารบัญตาราง..... ฎ
สารบัญภาพ..... ฐ
บทที่
1 บทนำ..... 1
1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย..... 4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น..... 6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... 12
2.3 องค์การบริหารส่วนตำบล..... 24
2.4 สภาพพื้นที่ใช้ในการวิจัย..... 30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 33
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 34
3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 35
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 37
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 38
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 40
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 41
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 45
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 45

4.2 ขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 45
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 46
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 65
5.1 สรุปผล..... 66
5.2 อภิปรายผล..... 68
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 75
บรรณานุกรม..... 78
ภาคผนวก..... 82
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการ..... 83
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องเพื่อการวิจัย..... 85
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... 89
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม..... 90
ภาคผนวก จ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)..... 98
ภาคผนวก ฉ ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 101
ประวัติผู้วิจัย..... 106

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

2.1 แสดงจำนวนประชากร ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเดือน และเพศ..... 32

3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเดือน และเพศครัวเรือนอาศัยอยู่ในเขต อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามตำบล และเพศ.. 37

4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 46

4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 46

4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา..... 47

4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประกอบอาชีพ..... 47

4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน..... 48

4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบทบาทความเป็นผู้นำ โดยรวม และรายข้อ..... 49

4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการประชาชน โดยรวม และรายข้อ..... 50

4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวม และรายข้อ..... 51

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยรวม และรายข้อ..... 52

4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ..... 53

4.11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ.... 54

4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 55

4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ. 56
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 57
4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 59
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามประกอบอาชีพ..... 60
4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ..... 62
4.18 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด..... 63

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 34

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้บัญญัติให้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาคและการปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2547ซึ่งได้บัญญัติถึงหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในมาตรา 40 ว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลที่ได้มีประกาศของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลทำได้โดยประกาศของกระทรวงมหาดไทยที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งต้องระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในประกาศด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจ และหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมาตรา 67 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 9 ประการด้วยกัน และนอกจากนี้มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ภารกิจสำคัญที่จะต้องคอยให้ความสะดวกแก่ประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่น มุ่งเน้นให้บริการประชาชน และเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล สามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง รวดเร็วและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง เป็นต้น (ประชัน คะเนวัน, 2549), หน้า 108)

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนในการตอบสนองความต้องการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการบริการ และเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดการบริการขั้นพื้นฐาน เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีภารกิจที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน 7 ภารกิจ สำคัญ ดังนี้ คือ การให้บริการตามโครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และการบริหารจัดการ นอกจากนี้การให้บริการภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลต้องให้บริการอย่างทั่วถึงเพื่อให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพในการให้บริการ หลักการให้บริการที่ดีซึ่งหน่วยงานได้นำไปใช้ให้บริการโดยจะดำเนินการให้บริการใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการเพื่อการให้บริการในด้านต่างๆ เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างระบบคุ้มกันในการบริการเป็นการช่วยสนับสนุนให้ประชาชนได้รับการประโยชน์มากยิ่งขึ้น (เดโช คำแหง, 2548, หน้า 98 – 99)

องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่ในความรับผิดชอบประมาณ 31.16 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ – หมู่ที่ 1 ตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก ช่วงไตรมาสที่ 3 ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน จำนวน 642 คน ปัจจุบันเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของการให้บริการประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้มีการพัฒนามุ่งมั่นหลักการให้บริการเพื่อให้ประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางที่สำคัญในการให้บริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง แต่งกายให้สุภาพ ให้คำแนะนำในสิ่งเป็นประโยชน์ ด้านสถานที่ได้ให้การปรับปรุงพื้นที่ โดยจัดสถานที่ให้แลดูสะอาดสวยงาม ด้านการอำนวยความสะดวก ได้จัดที่นั่งให้เพียงพอ จัดน้ำดื่มให้เพียงพอ สะอาดเหมาะสม มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ไว้คอยอ่านนั่งรอรับบริการ และด้านขั้นตอน การปรับปรุงรูปแบบ และขั้นตอนการให้บริการ การแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน การลดขั้นตอน หรือการขจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ดังกล่าวนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แห่งรัฐ และประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก จึงได้กำหนดขอบเขตไว้เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติต่อการให้บริการให้ดีที่สุด แต่ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก ได้ปรับปรุงการให้บริการอย่างเต็มที่ แต่ก็ไม่อาจทราบได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากน้อยเพียงใด เพราะหากยังไม่ได้รับการศึกษาถึงความคิดของประชาชน อย่างท่องแท้ จะไม่ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งอาจทำให้การให้บริการขาดประสิทธิภาพ (องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก, 2558, หน้า 1)

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในตำบลขี้เหล็ก จึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อนำผลที่ใดไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กำหนดขอบเขต ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 จำนวน 642 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(2) ด้านอาคารสถานที่

(3) ด้านการอำนวยความสะดวก

(4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบสภาพความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ ในการวางนโยบาย และแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบว่าเห็นสมควร ข้อที่ถูกใจ ดี ไม่ดี และอาจรวมไปถึงความพอใจ หรือไม่พึงพอใจ และข้อที่เชิดชูเอาไว้ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้ก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชาชน หมายถึง ราษฎร หรือประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 642 คน

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติใด ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อจนเกิดความเห็นชอบ เห็นดี ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการแสดงความคิดติดตามประเมินในการให้บริการ ในสี่ด้าน ได้แก่

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีความอ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง พูดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม ให้คำแนะนำอยู่เสมอ เมื่อเกิดข้อสงสัย คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อขอคำปรึกษา มนุษย์สัมพันธ์ดี เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้น เอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่

2) ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง จุดที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ประตูทางเข้าของสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ภายนอกสถานที่กว้างขวาง ภายในสถานที่มีความกว้างขวาง มีลานจอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ภายในสถานที่เป็นระเบียบ แลดูสะอาดเหมาะสม ภายนอกสถานที่แลดูสะอาด เหมาะสม สถานที่มีความปลอดภัย บรรยากาศภายนอกสถานที่ถ่ายเทสะดวก บรรยากาศภายในห้องบริการถ่ายเท สะดวก สถานที่มีจุดผักผ่อน และมีที่นั่งเล่นคอยให้บริการ

3) ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง มีที่นั่งคอยรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ การรับบริการตามลำดับก่อน-หลัง (ตามคิว) ติดป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย ความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการเหมาะสม ความเพียงพอของช่องทางในการให้บริการมีมากกว่าหนึ่งช่องทาง ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ตรวจสอบข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตได้ ช่องลำดับบัตรคิวอัตโนมัติ ง่ายสะดวก รวดเร็ว ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และห้องสุขาเพียงพอ สะอาดเหมาะสม

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนสะดวกมีความรวดเร็วเหมาะสม ขั้นตอนการดำเนินการไม่ยุ่งยาก แบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆกรอกข้อความได้ง่าย ขั้นตอนมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ขั้นตอนการตัดสินคดีไม่ยุ่งยากมากเกินไป ขั้นตอนการติดต่อร้องของง่ายสะดวก ขั้นตอนความเข้าใจง่าย ไม่ซ้อนซับ ขบวนการทุกขั้นตอนมีความเหมาะสม ขบวนทุกขั้นตอนมีความง่าย สะดวกเหมาสม ระยะเวลาของขั้นตอนรวดเร็ว เหมาะสม และมีการจัดทำแผนภูมิรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ประกอบด้วย

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ สารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 เพศ คือ (1) เพศชาย และ(2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ สารนิพนธ์ ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ คือ (1) 18 - 30 ปี (2) 31 – 40 ปี (3) 41 – 50 ปี และ (4) 51 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับงานสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ(3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

4) ประกอบอาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็นสี่กลุ่มอาชีพ คือ (1) เกษตรกรรม (2) รับจ้าง/ลูกจ้าง (3) ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว และ(4) รับราชการ/พนักงานของรัฐ

บทที่ 2
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเนื้อหาสาระที่สำคัญทั้งแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยเชิงสำรวจ หรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้

สุพัตรา สุภาพ (2515, หน้า 132) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเรียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นความรู้ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้”

สุรางค์ จันทน์เอม (2520, หน้า 43) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้(Perceive) ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่ หรืออาจเห็นด้วยตาทัศ-นคติ คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกทั่ว ๆ ไปต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนความคิดเห็นคือการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ”

เรืองเวทย์ แสงรัตนา (2522, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้”

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522, หน้า 31) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ทัศนคติของบุคคล ในขณะที่ทัศนะคติแสดงความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ”

สุโท เจริญสุข (2525, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบไม่ชอบหรือเฉย ๆ”

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2525, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็น คือ ความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้”

ลัดดา กิตติวิภาค (2525, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็น คือ ความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบ ในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด”

เฉลิมพล พลวัน (2527, หน้า 12) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมาการลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้นประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๆ คือ ความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม”

เสนาะ ติเยาว์ (2527, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่”

พรรณี ช.เจนจิต (2528, หน้า 288) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็นเป็นเรื่องของความรู้สึกทั้งที่พอใจและไม่พอใจ ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป”

ปทานุกรมสังคมวิทยา (2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า

1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไปก็ตาม

2) ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่าความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2535, หน้า 32) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความคิดเห็น หมายถึง “การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลดังนั้นการวัด ความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้”

จุมพล นิภาเกษม (2536, หน้า 65) กล่าวว่า “ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยพื้นฐานประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออก”

โยธิน ศันสนยุทธ และ**จุมพล พูลภัทรชีวัน** (2539, หน้า 56) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (Verbal Expression) เกี่ยวกับทัศนคติค่านิยมและความเชื่อถือ ความคิดเห็นดังกล่าวอาจประกอบด้วย องค์ประกอบทางอารมณ์หรือทางพฤติกรรมด้วยก็ได้”

ภูวดล จันทรศร (2539, หน้า 44) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้ และการแสดงความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งบุคคลอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้”

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540, หน้า 44) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง การแสดงความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก”

ชาติชาย โทนุสินธิติ (2541, หน้า 10) ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม (Circumstances) ต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 106 - 107) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) “ว่าเป็นความเชื่อหรือทัศนคติ ซึ่งบางครั้งอาจมีความรู้สึกเลือนรางในข้อเท็จจริงของตน และไม่มีความรู้สึกแรงกล้า ถึงกับจะพิสูจน์ข้อเสนอนั้นๆ ได้เป็นแต่เพียงว่าตนยอมรับข้อเสนอนั้น เพราะรู้สึก หรือดูเหมือนว่า มันจะเป็นอย่างนั้นโดยแสดงความหมายไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1) เป็นความเชื่อหรือทัศนคติซึ่งแต่ละบุคคลก่อขึ้น (Forms) มาจากความรู้สึก หรือการตัดสินใจใจความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับ หรือไม่ยอมรับในข้อเสนอหนึ่ง

2) การตัดสินใจหรือความเชื่อมั่นจะรวมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) หรือการคาดคะเน (Prediction) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

3) การแสดงออกเป็นถ้อยคำจากทัศนคติ (Attitude) และใน A Comprehensive Dictionary of Psychology and Psychoanalytic Termsได้บรรยายไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นความเชื่อที่บุคคลมีความรู้สึกโดยปราศจากข้อผูกพันทางอารมณ์หรือการตัดสินใจและแสดงออกมาอย่างเปิดเผยถึงแม้ว่าจะไม่ปรากฏหลักฐานเป็นที่ยอมรับว่า น่าเชื่อถือก็ตาม ซึ่งสามารถจะแสดงออกมาเป็นถ้อยคำภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม อย่างน้อยที่สุดสำหรับบุคคลหนึ่ง ข้อสันนิษฐานในเรื่องของจุดมุ่งหมายของความคิดเห็นนั้น เด่นชัดกว่าจุดมุ่งหมายของทัศนคติ ถึงแม้บางครั้งจุดมุ่งหมายอาจหลอกตัวเองอยู่บ้าง (ความคิดเห็นส่วนมากจะนำข้อเท็จจริง การตัดสินใจที่ถูกต้องและโครงสร้างของบุคลิกภาพออกมามากกว่าที่จะยึดมั่นบนข้อสมมติโดยทั่วไป) แต่ถึงว่าอิทธิพลเหล่านี้ จะมาจากแรงจูงใจ หรือการตัดสินใจก็ตาม ความคิดเห็นก็ยังเป็นคำกล่าวถึงเรื่องราวที่คลุมไปถึงความรู้บางอย่าง และข้อสรุปของหลักบานแห่งความจริงพอประมาณอีกประการหนึ่ง มันอาจจะเป็นความฝันล้วนๆ ที่นึกขึ้นเองอย่างไม่มีเหตุผลก็ได้”

สุชา จันทน์เอม (2542, หน้า 20) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ “ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ คนเรามักจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 231) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า “สิ่งที่นึกรู้ขึ้นในใจ ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในใจ ก่อให้เกิดการแสวงหาความรู้ต่อไป เช่น เครื่องบินเกิดขึ้นได้เพราะความคิดของมนุษย์; สติปัญญาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างถูกต้องและสมควร เช่น คนทำลายของสาธารณะเป็นพวกไม่มีความคิด

สมยศ อักษร (2546, หน้า 12) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ ดังนี้ พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม และอีกความหมายหนึ่ง คือ ทรรศนะ หรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหา หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง”

จากความหมายดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจในการพิจารณาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ การรับรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่น ๆ ก็ได้

2.1.2 ประโยชน์ของความคิดเห็น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 132) กล่าวว่าประโยชน์ของความคิดเห็นมี 4 ประการ ดังนี้

1) ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ดี ก็จะมีความคิดเห็นที่ดี และหากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่ดี ก็จะมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเช่นกัน

2) การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของคนบางคนอาจเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่น โดยได้รับข้อมูลเรื่องราวต่างๆ จากผู้ที่สัมพันธ์ด้วย แล้วถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นมาเป็นของตน เช่น ความสัมพันธ์ที่มีต่อพ่อ แม่ ครู อาจารย์ บุคคลนั้น ก็จะได้รับความคิดเห็นถ่ายทอดมาจากบุคคลที่ใกล้ชิดได้เป็นอย่างมาก

3) ตัวแบบความคิดเห็นของบุคคลบางอย่าง เกิดจากการเลียนแบบ เด็กอาจเลียนแบบพฤติกรรมอย่างที่ตนชอบจากพ่อ แม่ ครู อาจารย์ และบุคคลที่ใกล้ชิด นอกจากนั้นอาจจะเลียนแบบจากภาพยนตร์ และสื่อต่างๆ ที่ได้พบเห็นมา หากตัวแบบมีความคิดเห็นที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ผู้เลียนแบบก็จะรับเอาข้อมูลฝังเข้าไปในจิตใจ และมีความคิดเห็นต่างๆ เหมือนตัวแบบ

4) องค์ประกอบทางสถาบันสังคม สถาบัน และสังคมต่างๆ เช่น โรงเรียน วัด โรงภาพยนตร์ และองค์การต่างๆ เป็นสิ่งที่อิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดกับบุคคลได้เป็นอย่างดี โดยที่บุคคลจะค่อยๆรับประสบการณ์ จากชีวิตประจำวัน และสะสมมากขึ้น จนเป็นความคิดเห็น และมีพฤติกรรมที่ดีต่อไป เช่น โรงเรียน อาจจะอบรมให้เด็กรู้จักเชื่อฟัง พ่อ แม่ เด็กก็จะรับข้อมูลและความคิดเห็นที่ดีต่อพ่อ แม่ เป็นต้น ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคล เป็นการแสดงออก ด้านเจตคติด้านใดด้านหนึ่งที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การที่บุคคลสัมพันธ์กันและมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลก็จะเกิดขึ้น ซึ่งความคิดเห็นนี้จะเกิดขึ้นจากความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ของแต่ละบุคคล

2.1.3 ประเภทของความคิดเห็น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 28) กล่าวได้ว่า ความคิดเห็นอาจจะแบ่งเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1) ความคิดเห็นเชิงบวกสุด เชิงลบสุดเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถรวบทิศทางได้

2) ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

สรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวมาข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด กับความคิดเห็นที่ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

จำเรียง ภาวจิตร (2536, หน้า 248-249) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่า ขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

1) ภูมิหลังทางสังคม หมายถึงกลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

2) กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นษมาชิกกลุ่มหรือษมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3) กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 27) ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ผิดปกติ หรือเกิดความบกพร่อง ซึ่งอาจมีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตัวเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความฝังใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

3) อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤตกรรมและความคิดเห็นด้วย

4) ทัศนคติและความคิดเห็น คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่ม และสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียนหน่วยงานที่มีความคิดเห็นกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นต่อบุคคลด้วย

5) สื่อมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนเรา ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ก็เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

2.1.5 การวัดความคิดเห็น

อุมาพร บางภูมิ (2542, หน้า 27) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นไว้ว่า การจะให้ออกความคิดเห็นควรถามต่อหน้า ถ้าจะใช้แบบสอบถาม สำหรับวัดความเห็น ต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้ นิยมสร้าง ตามแนวของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยเฉยๆ ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่า เป็นปฏิฐาน (Positive)หรือนิเสธ (Negative)

จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายไว้ในข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปความหมายของความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล ที่อาจจะไม่ได้ตั้งอยู่บน ความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิด

2.1.6 ประเภทความคิดเห็น

พจมา พิชิตปัจจา (2542, หน้า 27) ได้สรุป การแบ่งประเภทความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การคิดโดยไม่มีจุดหมาย (Undirected thinking) หรือเรียกว่า ความคิดแบบเชื่อมโยงเป็นการคิดที่ไม่มีจุดหมาย เป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก

2) การคิดอย่างมีจุดมุ่งหมาย (The Goal-directed Thinking) เป็นการคิดว่าเกิดขึ้นเมื่อเราต้องการหาคำตอบ หรือหาวิถีทางที่สมเหตุสมผลในการแก้ปัญหา การคิดชนิดนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน

ความคิดเห็นของบุคคลมีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ ประการแรกเป็นความรู้ความเข้าใจ (Cognition) ได้แก่ การเรียนรู้จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย สำหรับหูและตา เป็นส่วนประกอบทางร่างกายที่ทำให้เกิดทัศนคติมากที่สุด จากการได้เห็นได้ยิน แล้วสร้างสมเป็นเรื่องราวต่าง ๆ เข้าสู่สมอง โดยสมองเป็นส่วนกำหนดความคิดแยกแยะเหตุผลออกมาเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบ ประการที่ 2 เป็นความรู้สึก (Affection) ที่แสดงออกมาเอง เพื่อบ่งบอกถึงความรัก ความโกรธ หรือความเกลียดชังต่าง ๆ และประการที่ 3 เป็นพฤติกรรม (Behavior) เป็นการแสดงออกต่าง ๆ ที่สามารถสังเกตได้

การศึกษาความคิดเห็นนั้นเป็นการศึกษาด้านจิตวิทยาที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน ซึ่งมนุษย์นั้นจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค โดยคิดหาเหตุผลว่าควรจะทำอย่างไร ในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบุคคลจะใช้เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การกำหนดนโยบายหรือปรับปรุง แก้ไขในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเป้าหมาย

2.1.7 วิธีการวัดความคิดเห็น

พจมาตย์ วิชัยยา (2545, หน้า 20) ได้สรุป การวัดความคิดเห็นของบุคคลสามารถกระทำได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไปคือการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อมูล เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้ การวัดความคิดเห็นทั่วไปต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำมากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้นโดยมากใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกแบบสอบถาม การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ตอบว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้

การวัดความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไป มีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง-ต่ำ มาก-น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถาม เลือกตอบแบบสอบถาม

สรุปได้ว่า การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลิเคอร์ทซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นปฏิฐานหรือนิเสธ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีนักวิชาการศึกษาไว้หลายท่าน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งกล่าวถึง ความหมายการให้บริการ หลักการให้บริการ ความสำคัญของงานบริการ คุณลักษณะในการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการ และองค์ประกอบของการให้บริการ

2.2.1 ความหมายการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538, หน้า 20) การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2535, หน้า 32) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)”

ประยูร กาญจนดุล (2538, หน้า 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544, หน้า 65-68) ได้ให้ความหมายว่า บริการ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการแก่ประชาชนในวงกว้างขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

1) การให้บริการอาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคิดเห็นได้ ในสี่ประการ คือ

(1) ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม

(2) ด้านบริการของเจ้าหน้าที่

(3) ด้านการอำนวยความสะดวก

(4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทน ของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและมีคุณภาพ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533, หน้า 17) กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง ความรับผิดชอบต่อประชาชน ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ได้ และต้องทำให้งานบริการทำให้เกิดความพึงพอใจให้สูงสุด

2.2.2 หลักการให้บริการ

กรมการปกครอง (2536, หน้า 11) ได้อธิบายถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ คือ

1) ด้านการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ

(1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

(2) การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ก. เวลามาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกับก่อน

ข. การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

ค. ไม่ผิดนัด

(3) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

(4) มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2) ด้านอาคารสถานที่

(1) การปฏิบัติงานควรดำเนินการ ดังนี้

ก. งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทาง เข้า- ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

ข. มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตู หน้าต่าง

ค. การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ง. การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

จ. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

ฉ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ ที่จอดรถ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

ช. ห้องน้ำสะอาด

ซ. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

ฌ. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกัน หรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ฎ. ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

ฐ. ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมปากกา

3) ด้านการปฏิบัติงาน

(1) ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะคือ

(2) ความรู้ ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ ซึ่งจะสามารถแนะนำ ชี้แนวทางได้อย่างถูกต้อง

(3) ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

4) ด้านการอำนวยความสะดวก

(1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้น ถ้าเราเกิดความรู้ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

(2) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

(3) งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

(4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลด

(5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2541, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้ คือ

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการนจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

(1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

(3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความรวมเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

ก. ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

ข. มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

ค. พัฒนากระบวนการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2) การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการแบบครบวงจร เป็นการให้บริการในเชิงรุกเพื่อสนองความต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมาย ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2535) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ด้าน คือ

1) ด้านการให้บริการ กล่าว คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) ด้านหลักความสม่ำเสมอ กล่าว คือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) ด้านความเสมอภาค กล่าว คือ การบริการที่ดีนั้นจะต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ

4) ด้านความคุ้มค่า กล่าว คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) ด้านการอำนวยความสะดวก กล่าว คือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมยศ นาวีการ (2543, หน้า 312) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการ แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้การบริการเกิดขึ้น ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้นเช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

2) การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความ สงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักการของให้บริการตามแนวคิดที่กล่าวถึง จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์ในการให้บริการในหลายด้านเมื่อกล่าวโดยรวมแล้วมีความมุ่งหมายทำให้เกิดคุณค่าในการให้บริการด้านอารมณ์ และร่างกาย ซึ่งจะต้องประกอบอย่างลงตัวจึงจะทำให้งานบริการบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน

ปรีชา เรืองจันทร์ (2537 : 23) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ ดังนี้

1) ผู้ให้บริการ

(1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

(2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

(3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

(4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

(5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

(6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

(7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2) ทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

(1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

(2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

(3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

(4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

(5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

(6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) กล่าวถึง บริการที่สำคัญพึงปรารถนาจากแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านผู้ให้บริการ

“ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ”

(1) ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวลก็ผ่อนลง พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

(2) เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัด ฉุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุลีกุจอ สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

(3) ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

(4) ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูด “ขอโทษ”

(5) เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

(6) ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

2) ด้านบริการอื่น ๆ

(1) ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

(2) รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

(3) ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหา หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเน้นถึงด้านผู้ให้บริการ และด้านบริการอื่น ๆ เป็นสำคัญ

2.2.4 คุณลักษณะในการให้บริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึง ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้โดยทั่วไป การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ

1) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

(1) ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยมิได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

(2) ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องหา/จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือโจทก์/ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยาน ฯลฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด

บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชน จะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3) มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4) มีกฎระเบียบรองรับ

บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ค่อนข้างรัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันเป็นข้อจำกัดการบริการด้วย มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในวงการนักวิชาการบริหารรัฐกิจ รวมทั้งมีการระบุถึงระบบราชการในทางลบ เช่น

ความล่าช้า มีลักษณะเจ้าขุนมูลนาย มีนอกมีใน ข้าราชการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น และจากการศึกษาพบปัญหาการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี แสดงสีหน้า ท่าทางไม่สุภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พูดจากระด้าง ดุ ไม่มีน้ำใจหรือไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้งไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติ ฯลฯ ย่อมทำให้การบริการไม่พึงปรารถนาได้

2) ด้านสถานที่ สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

3) ด้านผลตอบแทน มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่อง มีการคอรัปชั่น ยอมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน ฯลฯ

4) ด้านขั้นตอน มีขั้นตอนมาก กฎระเบียบหยุมหยิม ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่กรอกยุ่งยากและไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไป โยกโย้ไม่เป็นไปตามนัด ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ฯลฯ

5) ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่ค่อยมีคู่มือหรือการชี้แนะที่สะดวกง่ายดาย ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลา ข้าราชการไม่แนะนำ หรือให้ข้อมูลผิดพลาดไม่ครบถ้วน ฯลฯ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541, หน้า 250) กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็จะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช้วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสที่ 5 ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับบริการจะต้องดำเนินการร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4) การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

วศิน อิงคพัฒนากุล (2553) เข้าถึงได้ http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/) กล่าวว่า คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทางานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะการให้บริการ คือ ตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นการบริการสาธารณะ และการบริการทั่วไปนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้น

2.2.5 คุณภาพของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541 หน้า 2)ได้อธิบายถึง ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี 10 ประการ คือ

1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการ

วัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3) Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทย์ศาสตร์

4) Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5) Courtesy ความสุภาพ เคารพนอบน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่นตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจรก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน

6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8) Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการโดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

9) Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการของงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งมีดังนี้

1) การบริการของบุคลากร

(1) คิดพิจารณารู้จริงรู้ลึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยม หรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

(3) ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะ รับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

(4) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

(5) ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูล วิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์การและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ซึ่งมีลักษณ์เป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2) หน้าที่การให้บริการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

3) คุณภาพการให้บริการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

(1) ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม

(2) ไม่บริการประชาชน

(3) ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

(4) มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

(5) ขาดความรอบรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

4) การให้บริการทั่วไป

ประชาชน คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

สรุปได้ว่า คุณภาพของบริการต้องคำนึงคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการ ทุกหน่วยงานที่ให้งานบริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

2.2.6 องค์ประกอบของการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 26) กล่าวว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การ ดังนี้

1) สถานที่และสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคมองค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรูปนัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2) ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง

(1) เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

(3) การควบคุมบังคับบัญชาดูว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิดแค่ไหน

(4) ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเองมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระหรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

(5) ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดูว่าองค์การมีขนาดใหญ่ หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ

(1) สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

(2) ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

(3) สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

(4) ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

วิชาญ ฤทธิ์รงค์ ได้ชี้แนะองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่ดี และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น

4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า

7) หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่ดีที่สุด

9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สุจิตรา ธนานันท์ (2538, หน้า 52) ได้อธิบายถึงการให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) การอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ผู้ให้บริการ ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5) คุณภาพในการให้บริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งร่วมกันกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันส่งผลให้เกิดความคิดเห็นการบริการมีทั้งในองค์กรทั่วไปหรือองค์กรภาครัฐ การบริการที่ดีนั้น ต้องตอบสนองความต้องการ เกิดความคิดเห็นของผู้รับบริการก่อให้เกิดความพอใจ

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบล

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความหมายของการปกครองท้องถิ่น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น และประเภทขององค์การปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการปกครองถิ่น ไว้ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 16) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อนำมาบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริการงาน แต่ต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหามิได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น และแบ่งองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น แบ่งออกเป็นแปดประการ ดังนี้

1) มีสถานภาพตามกฎหมาย

2) มีพื้นที่และระดับของตนเอง

3) ได้รับการกระจายอำนาจและหน้าที่จากรัฐบาลกลาง

4) มีฐานะเป็นนิติบุคคล

5) มีการเลือกตั้งสมาชิกหรือคณะผู้บริหาร

6) มีอิสระในการปกครองตนเอง

7) มีงบประมาณเป็นของตนเอง

8) มีการควบคุมกำกับดูแลจากรัฐบาลกลาง

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2518, หน้า 11) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดการสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตน การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นที่แต่ละประเทศยึดถือ

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526, หน้า 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์กรนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง (2547, หน้า 39) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยอิสระ มีอำนาจอิสระและมีความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้ โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ยังอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ใช่รัฐอิสระ

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการต่าง ๆ และดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีการจัดตั้งองค์การขึ้นทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

2.3.2 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

วัชรา ไชยสาร, (2544, หน้า 142-148) กล่าวว่าเนื่องจากการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้น ๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญมีดังนี้

1) มีสถานะตามกฎหมาย หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย

2) มีพื้นที่และระดับ หน่วยการปกครองถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์จัดตั้งและยกฐานะหน่วย

การปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

3) มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

4) มีความเป็นนิติบุคคล หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคลโดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

5) มีการเลือกตั้ง การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของ

6) มีอำนาจอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

7) มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8) มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

2.3.3 ประเภทขององค์การปกครองท้องถิ่น

จ่าสิบเอกเกรียงศักดิ์ แก่นลออ (2547, หน้า 8-11) ได้อธิบายว่า องค์การปกครองท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบทั่วไป มี 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล

2) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบพิเศษ มี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ตามบทบัญญัติในหมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 285–288 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่กล่าวถึงที่มาขององค์กรปกครองท้องถิ่นโดยสรุปไว้ดังนี้

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

2) คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

3) การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ สมาชิกสภาท้องถิ่น

4) คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

5) คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น จะเป็นข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งหรือเงินประจำ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นมิได้คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง

6) หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกท้องถิ่นคณะผู้บริหารท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

7) ในกรณีที่มีการยุบสภาท้องถิ่น หรือในกรณีที่สมาชิกสภาท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะและต้องมีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นชั่วคราวมิให้นำบทบัญญัติตามวรรคสอง วรรคสาม และวรรคหก มาบังคับใช้ทั้งนี้ตามกฎหมายกำหนด

2.3.4 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็เพื่อให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และพัฒนาไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล โดยสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาติดกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รายได้เฉลี่ยที่กระทรวงมหาดไทยประกาศ

พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 367 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 567 ตำบล (2542)

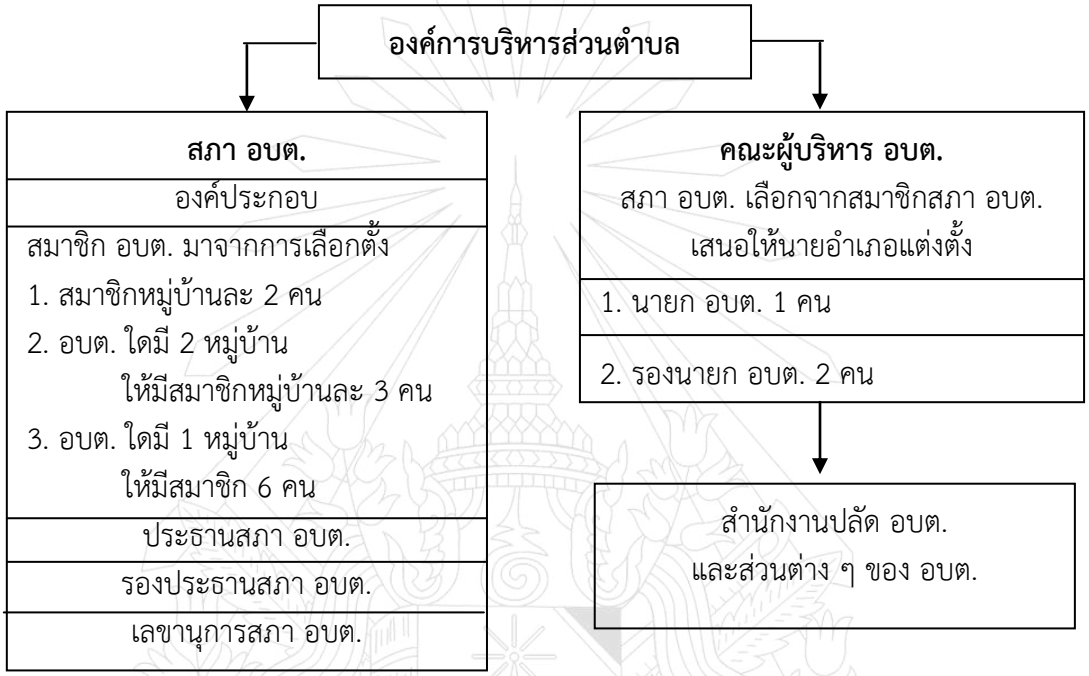
2) รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43) ซึ่งปัจจุบันในปี 2542 มีอยู่จำนวน 6,369 แห่ง

พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่แก้ไขชื่อเรียกบุคคลและคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ สรุปได้ ดังนี้

1) โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ (เป็นโครงสร้างที่ใช้ในปัจจุบัน 2546)

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ เกิดจากการเสนอแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

(1) โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน เหมือนเดิม เหมือนโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

(3) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน

2) อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตาม (1) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3) อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

(1) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(3) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

(4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

4) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมและมีบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยบัญญัติหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (หน้าที่เพิ่มเติมเข้ามาใหม่)

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีความสามารถ มีศักยภาพเพียงพอ อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อีกจำนวน 13 ข้อ ดังนี้

(1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

(5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว (หน้าที่เพิ่มเติมเข้ามาใหม่)

(13) การผังเมือง (หน้าที่เพิ่มเติมเข้ามาใหม่) (สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2540, หน้า 144-188)

สรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กล่าวมานั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบล ทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

2.5 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย มีที่ตั้ง อาณาเขต เขตการปกครอง ประชากร การศึกษา สาธารณสุข ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและทรัพยากรธรรมชาติ ดังนี้

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลขี้เหล็กตั้งอยู่ ทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดร้อยเอ็ด ระยะทางห่างจากจังหวัด ประมาณ 55 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็กตั้งอยู่ที่บ้านขี้เหล็ก หมู่ที่ 1 ตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีเนื้อที่โดยประมาณ 31.16 ตารางกิโลเมตร ประมาณ 20,210 ไร่ 1.2

2.5.2 อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็กมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ มีพื้นที่ติดเขต ตำบลฝาง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออกมีพื้นที่ติดเขต ตำบลน้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จ.ร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตกมีพื้นที่ติดเขต ตำบลโนนสวรรค์ และตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้มีพื้นที่ติดเขต ตำบลกำแพง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

2.5.3 ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลขี้เหล็ก ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบและทุ่งนามีแหล่งน้ำที่มี อยู่ตามหมู่บ้านและคลองธรรมชาติและที่สร้างขึ้นใหม่ 1.3.1 ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคมอากาศร้อนจัดมาก 1.3.2 ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม มีฝนตกชุกเป็นบางช่วง จนทำให้เกิด น้ำท่วมและฝนตกไม่ตรงตามฤดูกาลเกษตรกรไม่ได้ทำการเกษตรตรงตามฤดูกาล

2.5.4 สภาพอากาศ

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อากาศหนาวมาก -11-

2.5.5 จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็กตั้งอยู่ที่บ้านขี้เหล็ก มีจำนวน 8 หมู่บ้าน มีประชากรในครัวเรือน จำนวน 1,194 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 4,738 คน

2.5.6 สภาพทางเศรษฐกิจ

1) อาชีพ ได้แก่ - อาชีพทำนา - การเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ เลี้ยงโค กระบือ เป็ด ไก่ เลี้ยงไว้เพื่อใช้งาน จำหน่ายและ บริโภคในครัวเรือน - อุตสาหกรรมในครัวเรือน ได้แก่ ทอผ้าไหม จักสาน - อื่น ๆ รับราชการ ลูกจ้างเอกชน และรับจ้างทั่วไป

2) หน่วยธุรกิจในเขต อบต. ได้แก่ ร้านค้า 31 แห่ง - โรงสีข้าว 29 แห่ง - ร้านเสริมสวย 2 แห่ง - ร้านซ่อม 4 แห่ง - สถานพยาบาล 1 แห่ง - โรงรับซื้อของเก่า 1 แห่ง - ร้านวัสดุก่อสร้าง 1 แห่ง - 12-

2.5.7 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา มีศูนย์พัฒนาเด็ก ก่อนวัยเรียน จำนวน 5 แห่ง คือ

(1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านส้มโฮงน้อย

(2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนทอง

(3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านขามป้อม

2) โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง คือ

(1) โรงเรียนบ้านขี้เหล็ก

(2) โรงเรียนบ้านขามป้อม

(3) โรงเรียนบ้านพิลา

(4) โรงเรียนโพนทอง

(5) โรงเรียนบ้านนาแค

3) สถาบันและองค์การทางศาสนา มีวัด/สำนักสงฆ์ 7 แห่ง

(1) วัดบ้านขี้เหล็ก

(2) วัดบ้านพิลา

(3) วัดบ้านขามป้อม

(4) วัดบ้านนาแค

(5) วัดบ้านโพนทอง

(6) สำนักสงฆ์วัดเมรุ

(7) สำนักสงฆ์โนนกู่

4) สาธารณสุข มีสถานีอนามัยตำบลขี้เหล็ก 1 แห่ง - อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 %

5) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน - ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านช่วยกันสอดส่องดูแลภายในหมู่บ้านของตนเอง - ตำรวจอาสาประจำหมู่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน - อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

2.5.8 การบริการพื้นฐาน

การบริการพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1) การคมนาคม -โดยทางบก มีถนนเชื่อมติดต่อกันระหว่างหมู่บ้าน

2) การโทรคมนาคม - ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง

3) การประปา - ประชากรมีน้ำประปาใช้ทุกครัวเรือน ใช้ระบบประปาหมู่บ้านและระบบประปาผิวดินขนาด ใหญ่ ได้แก่ หมู่ที่ 1-8

4) การไฟฟ้า - มีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 1,179 ครัวเรือน

5) แหล่งน้ำธรรมชาติ - หนองน้ำ ,สระน้ำ 12 แห่ง - ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ได้แก่ ป่าไม้ในพื้นที่สาธารณะ จุดเด่นของพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก มีศักยภาพในการที่จะได้รับการพัฒนาและมีโอกาสในการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างเต็มศักยภาพดังต่อไปนี้ (**สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก**, 2558, อัดสำเนา).

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2) ด้านเศรษฐกิจ

3) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

4) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

5) ด้านสังคมสงเคราะห์

6) ด้านการเมืองและการบริหาร

2.8.9 การให้บริการ

ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเดือนเมษายนถึง เดือนมิถุนายน มีประชากร รวมทั้งสิ้น จำนวน 642 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย จำนวน 310 คน และเพศหญิง จำนวน 332 คน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเดือน และเพศ

เดือน	ประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
เมษายน	110	98	208
พฤษภาคม	104	120	224
มิถุนายน	96	114	210
รวม	**310**	**332**	**642**

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก มีประวัติความเป็นมา อาณาเขตติดต่อ ภูมิอากาศ สภาพทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการให้บริการขั้นพื้น ซึ่งได้นำปัญหาและความต้องการของประชาชน นโยบายรัฐบาลแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดร้อยเอ็ด มาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกๆด้าน เพื่อให้บรรลุศักยภาพการพัฒนา และเป็นหลักเบื้องต้นให้ประชาชนในพื้นที่ สามารถดำรงชีวิตและมีความเป็นอยู่ที่ดีสืบไปสิ้นสุดการสนทนา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวกับข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงสำรวจหรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาเทียบเคียงกับงานวิจัยนี้ ดังต่อไปนี้

สุบิน สิงหนาท (2550,บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน” ผลการวิจัยพบว่า “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านเจ้าหน้าที่ให้การบริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการบริหารอย่างทันเวลา ผลการเปรียบเทียบ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของวิจัยที่ตั้งไว้”

นพรัตน์ หวลระลึก (2551, บทคัดย่อ), ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05”

สุดารัตน์ ภัทรดุลพิทักษ์ (2558,บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้การบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน”

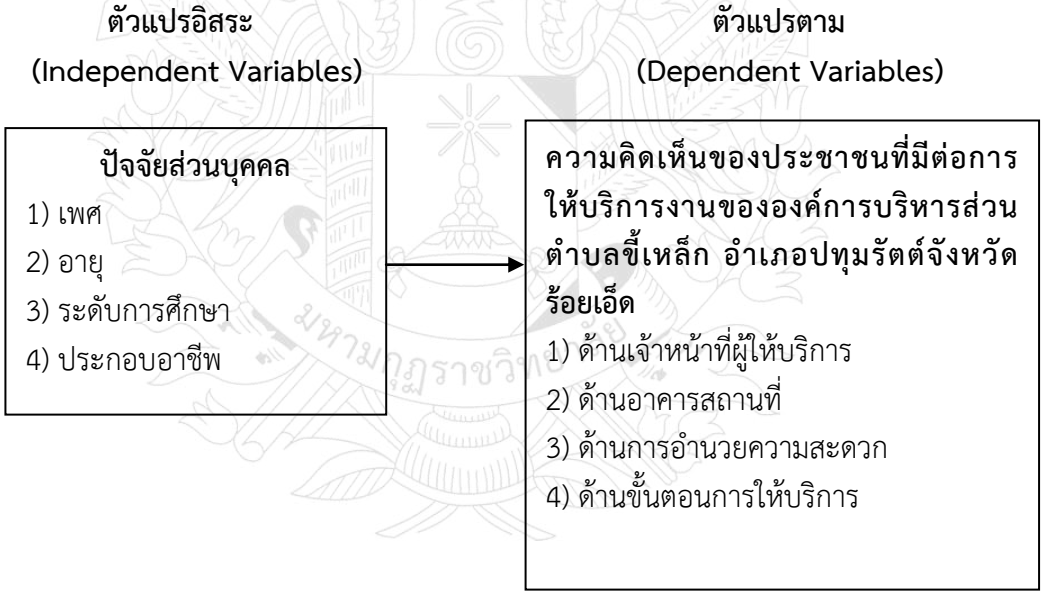
หนูพิน ภูทอง (2557,บทคัดย่อ) การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน ลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีองค์ประกอบของความรู้สึก อารมณ์ ความคิดเห็น และความต้องการ เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบหลักในการให้บริการ ซึ่งในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีการบริการใน ด้านเจ้าหน้าที่ สถานที่ ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และขั้นตอนการให้บริการ หลักการให้บริการแสดงให้เห็นเจตนารมณ์ผู้มารับบริการมุ่งหวังเพื่อให้เกิดความรู้สึกประทับใจ ความต้องการ และความคิดเห็น มีทั้งอยู่ในระปานกลาง มาก และมากที่สุด แตกต่างกันไปตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ตามเหตุปัจจัยของการให้บริการ ซึ่งจากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปใช้ในการอภิปรายผลในบทที่ห้าต่อไป

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำแนวคิด **ปรัชญา เวสารัชช์** ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ มาบูรณาการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย
3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมีดังนี้

3.1.1 ประชากร (Population)

ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 จำนวน 642 คน (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก, 2558, อัดสำเนา).

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 จำนวน 642 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 คน (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์, 2543, หน้า 23)

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นของประชากรที่ได้รับเลือก ซึ่งจะเป็นไปในแบบการสุ่มไม่เฉพาะเจาะจง ในกรณีนี้ตัวอย่างทุกหน่วยในประชากรจะมีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ทำให้สามารถคาดคะเนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีวิธีการสุ่มอย่างตามลำดับตอน ดังนี้
(ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, หน้า 63)

ตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มประชากร (Population Size) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 จำนวน 642 คน

ตอนที่ 2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample to Size) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 จำนวน 642 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 คน ตามสูตร ดังนี้ (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์, 2543, หน้า 23)

สูตร $$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนทางสถิติร้อยละ 95 หรือ 0.05

แทนค่า $$n = \frac{642}{1 + 642\,(0.05)^2}$$

$$n = 246.45$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 246.45 คน เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมมากขึ้นจึงปรับทศนิยศให้เป็น จำนวน 246 คน

ตอนที่ 3 กำหนดสัดส่วน และขนาด (Proportional to Size) โดยหาลักษณะของกลุ่มที่ศึกษา ตามบัญชีรายชื่อที่กำหนดไว้ เพื่อคำนวณหาอัตราสัดส่วน โดยแบ่งสัดส่วนของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 642 คน จำแนกออกตามเดือน และเพศ ใช้เป็นตัวแปลอิสระควบคุม (Control Variable) ตามสูตร ดังนี้

$$n_1 = \frac{Ni}{N} \times n$$

n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Ni = จำนวนประชากร

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

จากการคำนวณได้กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเดือนและเพศ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเดือน และเพศ

เดือน	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
เมษายน	110	98	208	42	38	80
พฤษภาคม	104	120	224	40	46	86
มิถุนายน	96	114	210	36	44	80
รวม	**310**	**332**	**642**	**119**	**127**	**246**

ตอนที่ 4 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประชากรมีสิทธิได้รับเลือกเท่า ๆ กัน ตามบัญชีรายชื่อของประชากร และทำการจับสลาก จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามต้องการ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (ศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร จามรมาน, 2548, หน้า 66)

(1) จัดทำบัญชีรายชื่อประชากรซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 642 คน จำแนกตามเดือน แบ่งเป็นเพศชายกลุ่มหนึ่ง กับเพศหญิง อีกกลุ่มหนึ่ง

(2) เขียนชื่อประชากร ตามบัญชีรายชื่อ ลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ 1 ชื่อ ต่อ 1 แผ่น แล้วม้วนสลากนำลงกล่องแล้วเขย่าให้คละกัน

(3) จับขึ้นมาทีละแผ่น โดยแต่ละครั้งที่หยิบมาได้ ต้องนำแผ่นสลากมาจดบันทึกไว้ว่าเป็นใคร

(4) ม้วนสลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิมแล้วจับสลากขึ้นมาใหม่เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกทุกคนเท่ากัน

(5) กรณีหยิบได้ชื่อเดิมก็ม้วนสลากนำใส่ลงไปในกล่องเดิมแล้วจับขึ้นมาใหม่อีกครั้ง ดำเนินการเช่นนี้เรื่อยไปจนได้กลุ่มตัวอย่างครบ 246 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 246 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในข้อคำถาม จำนวน 33 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) สอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Questionnaire) ดังต่อไปนี้

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และงานวิจัยเชิงสำรวจ หรืองานวิจัยภาคสนาม (Survey Research or Field Research) เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) กำหนดประเด็นให้ตรงตามวัตถุประสงค์กรอบแนวคิด คำนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

3) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษา จากเอกสารงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ใช้คำถามแบ่งออก 2 ประเภท คือ แบบปลายปิด และแบบปลายเปิด

4) นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปปรึกษาคำแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องในประเด็นคำถาม การใช้สำนวน ถ้อยคำ ภาษา คำชี้แจง โครงสร้าง และเนื้อหา (Construct and Content Validity) ว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และนำคำชี้แนะกลับมาแก้ไข ปรับปรุง จนถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ พร้อมนำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเป็นลำดับต่อไป

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power/DP) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1) หาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์ผ่านการตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษามาแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญให้ตรวจสอบพิจารณา และประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - objective Congruence /IOC) ว่ามีความถูกต้องตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) เนื้อหา (Content) และสำนวนภาษา (Wording) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

(1) รองศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสินทร์ วุฒิการศึกษา ศศบ.การจัดการทั่วไป, กศ.ม.การศึกษานอกระบบ, ปร.ด.วัฒนธรรมศาสตร์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มมร.วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านสถิติและวิทยาการวิจัย

(2) ดร.ประพิศ โบราณมูล วุฒิการศึกษา ปร.ด.วัฒนธรรมศาสตร์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและวิชาการ มมร.วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านภาษา

(3) นางเตือนใจ ทองบุ วุฒิการศึกษา รป.ม. รัฐประสาศนศาสตร์ มหาบัณฑิต ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านโครงสร้างและเนื้อหา

จากนั้น ผู้วิจัยได้นำผลที่ผ่านการพิจารณาประเมินผลจากทั้งสามท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - objective Congruence /IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548, หน้า 43)

สูตร $IOC = \frac{\sum x}{N}$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ คะแนน + 1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

คะแนน - 1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ผลการประเมิน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 33 ข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00 จำนวน 33 ข้อ ซึ่งใช้ได้ทั้งหมด แล้วนำข้อคำถามที่ใช้ได้ทั้งหมด ไปหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power/DP) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) เป็นลำดับต่อไป

2) หาค่าอำนาจจำแนก (Item Total Correlation) คือ การหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำข้อคำถามที่ผ่านการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องใช้เป็นแบบสอบถามนำไปทดสอบกับประชาชนไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try-Out) แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ทดสอบหาคุณภาพของเครื่องมือแบ่งออกเป็น คุณภาพรายข้อ และคุณภาพทั้งฉบับ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำออกเป็นกลุ่มละ 25 % แล้วใช้ *T*-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ จากนั้นจึงทำการหาคุณภาพรายข้อ และคุณภาพทั้งฉบับ (**ดร.ประพิศ โบราณมูล**, 2550 หน้า 87 - 88) ดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

(1) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power/DP) โดยวิธีหาค่า *t*-test โดยใช้เกณฑ์ค่า *t* ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์การตัดสินว่าข้อนั้นมีอำนาจจำแนกใช้ได้ สมควรนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ตามสูตร ดังนี้

$$t = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\right\}\ \left\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right\}}}$$

t แทน ค่าอำนาจจำแนก

X แทน คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก

Y แทน คะแนนรวมของทุกข้อ

ผลการทดสอบ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ผ่านเกณฑ์ใช้ได้ทั้งหมดทุกข้อ

(2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้ (กัลยา วานิชบัญชา, 2548, หน้า 35)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลจากการทดสอบ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.94

3.4.3 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามลำดับต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นำเรียนถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจนครบกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 246 คน

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 246 ชุด ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจง ทำความเข้าใจให้กลุ่มตัวอย่างให้ได้ทราบก่อนทำการตอบคำถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบในประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และเลือกระดับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 246 คน ด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะโดยอิสระในแต่ละด้าน ในกรณีผู้ตอบคำถามไม่เข้าใจในประเด็นคำถาม ผู้วิจัยจะทำการชี้แจงซ้ำอีกครั้ง เพื่อให้ผู้ตอบคำถามได้เข้าใจ จนเลือกตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อได้ถูกต้อง

ชัดเจน โดยให้เลือกกำหนด ค่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548, หน้า 43)

ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำไปลงรหัส(Coding) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อช่วยในการคำนวณและวิเคราะห์

3.6.2 นำแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.6.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ตามลำดับตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธาวีชัย, 2543, หน้า 133).

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์ตัดสินผลการวิเคราะห์ (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548, หน้า 43) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 55). ค่า *t* - test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และค่าความแปรปรวนทางเดียว One-Way-ANOVA หรือ *F* - test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ (ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า 53)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะบทบาทของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

1) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ (IOC)

2) ค่าอำนาจจำแนก โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์ รายข้อ (Item Total Correlation)

3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบแอลฟา (Alpha Coefficient)

3.7.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1) ความถี่ (Frequency)

2) ร้อยละ (Percentage)

3) ค่าเฉลี่ย (Mean)

4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.3 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent)

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) หรือ (F-test)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) การหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence) (รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร, 2548), หน้า 43)

$$IOC = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power/DP) (ดร.ประพิศ โบราณมูล, 2550 หน้า 87 - 88)

$$t = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\right\}\ \left\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right\}}}$$

t แทน ค่าอำนาจจำแนก

X แทน คะแนนของข้อที่หาค่าอำนาจจำแนก

Y แทน คะแนนรวมของทุกข้อ

3) การหาคุณภาพของแบบสอบถาม (Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

4) การหาค่าร้อยละ (Percentage) (นิภา เมธาวีชัย, 2543, หน้า 133)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

P = ค่าร้อยละ

X = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

5) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2547, หน้า 55)

$$\overline{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\overline{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

6) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า 53)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum fx^{2} - (\sum fx)^{2}}{N(N-1)}}$$

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fX$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

7) ทดสอบสมมติฐาน (t-test) (นิภา เมธาวีชัย, 2543)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2 - S_2^2}{n_1 \; n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที-เทสท์ (t- test)

$\overline{X}_1$, $\overline{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2 , S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่1 และกลุ่มที่2 ตามลำดับ

n_1 , n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

8) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ (F-test) (ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ, 2540, หน้า 53)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1 - 4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	113	45.90
หญิง	133	54.10
รวม	**246**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 และเพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 – 30 ปี	35	14.23
31 – 40 ปี	83	33.74
41 – 50 ปี	92	36.59
51 ปีขึ้นไป	38	15.44
รวม	**246**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อย 36.59 รองลงมา คือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.74 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.44 และ อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.23

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	71	28.87
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	120	48.78
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	55	22.35
รวม	**246**	**100.0**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48.78 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.87 และระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.35

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประกอบอาชีพ

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	113	45.93
รับจ้าง/ลูกจ้าง	52	21.14
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	51	20.73
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	12.20
รวม	**246**	**100.0**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 45.93 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.14 อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.5 - 4.9

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน (n = 246)

ด้านที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์	ระดับความคิดเห็น			
		$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.79	0.66	มาก	4
2.	ด้านอาคารสถานที่	3.95	0.77	มาก	1
3.	ด้านการอำนวยความสะดวก	3.87	0.62	มาก	2
4.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.59	มาก	3
	รวม	**3.86**	**0.66**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n=246)

ข้อที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
		($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย	3.53	0.73	มาก	8
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.68	0.62	มาก	6
3.	เจ้าหน้าที่มีความอ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	3.66	0.68	มาก	7
4.	เจ้าหน้าที่คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา	4.02	0.67	มาก	1
5.	เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดี	3.91	0.82	มาก	2
6.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	3.83	0.66	มาก	4
7.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น	3.90	0.64	มาก	3
8.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ	3.79	0.66	มาก	5
	รวม	**3.79**	**0.66**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา” รองลงมา คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดี” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมและรายข้อ (n = 246)

ข้อที่	ด้านอาคารสถานที่	ระดับความคิดเห็น			
		($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	จุดตั้งสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.75	0.96	มาก	4
2.	สถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ	3.78	0.72	มาก	3
3.	ทางเข้าสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ	3.85	0.73	มาก	2
4.	ภายในสถานที่ให้บริการกว้างขวาง	4.08	0.84	มาก	6
5.	สถานที่ภายในแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม	4.05	0.76	มาก	7
6.	สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม	4.02	0.77	มาก	8
7.	สถานที่มีที่นั่งให้บริการเพียงพอ	4.09	0.67	มาก	5
8.	สถานที่ลานจอดรถเพียงพอ	3.98	0.71	มาก	1
	รวม	**3.95**	**0.77**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “สถานที่ลานจอดรถเพียงพอ” รองลงมา คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ทางเข้าสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 6 ที่ว่า “สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม”

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม และรายข้อ (n = 246)

ข้อ	ด้านการอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น			
		($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.77	0.66	มาก	8
2.	การจัดที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ	3.76	0.54	มาก	9
3.	จุดบริการน้ำดื่มสะอาด เพียงพอ	3.82	0.65	มาก	6
4.	การจัดลำดับคิวเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.05	0.71	มาก	1
5.	การติดป้ายบอกตำแหน่งชัดเจนเข้าใจง่าย	3.89	0.67	มาก	3
6.	การติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	4.02	0.72	มาก	2
7.	การจัดจุดคอมพิวเตอร์คอยให้บริการเพียงพอ	3.87	0.68	มาก	4
8.	ห้องสุขาสะอาด เพียงพอ เหมาะสม	3.86	0.69	มาก	5
9.	การประชาสัมพันธ์ชัดเจน รวมเร็ว เข้าใจง่าย	3.79	0.62	มาก	7
	รวม	**3.87**	**0.62**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดลำดับคิวเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง” รองลงมา คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจนเข้าใจง่าย”ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 ที่ว่า “การจัดที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ”

ตารางที่ 4.9 **แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n = 246)**

ข้อที่	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
		($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.	การติดป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.78	0.66	มาก	6
2.	ขั้นตอนการขอบริการง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.81	0.62	มาก	5
3.	ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม	3.92	0.63	มาก	2
4.	ขั้นตอนมีกฎระเบียบไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.87	0.65	มาก	3
5.	การกรอกแบบฟอร์มง่ายไม่ยุ่งยาก	3.74	0.57	มาก	7
6.	การติดต่อประสานงานมีขั้นตอนง่ายสะดวก	3.96	0.54	มาก	1
7.	การจัดทำเอกสารมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	3.84	0.52	มาก	4
8.	ขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ รวดเร็วเหมาะสม	3.72	0.53	มาก	8
	รวม	**3.83**	**0.59**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 6 ที่ว่า “การติดต่อประสานงานมีขั้นตอนง่ายสะดวก” รองลงมา คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “ขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ รวดเร็วเหมาะสม”

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ

ผลการเปรียบเทียบปรากฏผลดังตารางที่ 4.10 – 4.17

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก	เพศ					
	ชาย (N=113)			หญิง (n=133)		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	0.74	มาก	3.75	0.58	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.97	0.72	มาก	3.93	0.82	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.89	0.59	มาก	3.85	0.65	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.56	มาก	3.81	0.62	มาก
รวม	**3.89**	**0.65**	**มาก**	**3.84**	**0.67**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยประชาชนเพศชาย มีความคิดเห็น มากกว่าเพศหญิง

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเพศชาย มีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก	เพศ						t	Sig
	ชาย (N=113)			หญิง (n=133)				
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	0.74	มาก	3.75	0.58	มาก	0.95	.53
2. ด้านอาคารสถานที่	3.97	0.72	มาก	3.93	0.82	มาก	0.11	.97
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.89	0.59	มาก	3.85	0.65	มาก	0.5	.47
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.56	มาก	3.81	0.62	มาก	0.21	.47
รวม	**3.89**	**0.65**	**มาก**	**3.84**	**0.67**	**มาก**	**0.90**	**.56**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก	อายุ							
	18 -30 ปี (n=35)		31 -40 ปี (n=83)		41- 50 ปี (n=92)		51 ปีขึ้นไป (n=38)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.73	0.55	3.85	0.76	3.75	0.58	3.83	0.75
2. ด้านอาคารถานที่	3.91	0.80	4.00	0.74	3.93	0.82	3.96	0.72
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.83	0.63	3.92	0.62	3.85	0.65	3.88	0.58
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.60	3.87	0.58	3.81	0.62	3.85	0.56
โดยรวม	**3.81**	**0.65**	**3.91**	**0.66**	**3.84**	**0.67**	**3.88**	**0.65**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป อายุ 41 -50 ปี และอายุ 18 – 30 ปี ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป อายุ 41 -50 ปี และอายุ 18 – 30 ปี ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป อายุ 41 -50 ปี และอายุ 18 – 30 ปี ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป อายุ 41 -50 ปี และอายุ 18 – 30 ปี ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี อายุ 51 ปีขึ้นไป อายุ 41 -50 ปี และอายุ 18 – 30 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.58	2	0.29	0.51	0.37
	ภายในกลุ่ม	138.51	242	0.57		
	รวม	**139.09**	**245**			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.43	0.39
	ภายในกลุ่ม	136.08	242	0.56		
	รวม	**136.56**	**245**			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.41	0.48
	ภายในกลุ่ม	131.22	242	0.54		
	รวม	**131.66**	**245**			
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.50	2	0.25	0.46	0.45
	ภายในกลุ่ม	131.22	242	0.54		
	รวม	**131.72**	**245**			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.42	2	0.21	0.38	0.34
	ภายในกลุ่ม	131.22	242	0.54		
	รวม	**131.64**	**245**			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.14 **แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา**

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา								
	ประถมศึกษา (n= 71)			มัธยมศึกษา/เทียบเท่า (n= 120)			อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป (n= 55)		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	0.58	มาก	3.85	0.66	มาก	3.77	0.74	มาก
2. ด้านอาคารสถานที่	3.93	0.82	มาก	3.97	0.77	มาก	3.95	0.72	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.83	0.65	มาก	3.92	0.62	มาก	3.86	0.59	มาก
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.62	มาก	3.85	0.59	มาก	3.82	0.56	มาก
รวม	**3.83**	**0.67**	**มาก**	**3.90**	**0.66**	**มาก**	**3.85**	**0.65**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และประถมศึกษาตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากทุกการศึกษาเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และประถมศึกษาตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากทุกการศึกษาเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และประถมศึกษาตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามการศึกษาพบว่า อยู่

ในระดับมากทุกการศึกษาเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และประถมศึกษาตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากทุกการศึกษาเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และประถมศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.78	2	0.39	0.76	0.37
	ภายในกลุ่ม	123.93	243	0.51		
	รวม	**124.71**	**245**			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.28	2	0.14	0.25	0.39
	ภายในกลุ่ม	126.36	243	0.52		
	รวม	**126.64**	**245**			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.24	2	0.12	0.25	0.48
	ภายในกลุ่ม	116.64	243	0.48		
	รวม	**116.88**	**245**			
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.50	2	0.25	0.50	0.45
	ภายในกลุ่ม	121.50	243	0.50		
	รวม	**122.00**	**245**			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.325	0.34
	ภายในกลุ่ม	106.92	243	0.44		
	รวม	**107.14**	**245**			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก	อายุ							
	เกษตรกรรม (n= 113)		รับจ้าง/ลูกจ้าง (n= 52)		ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว (n= 51)		รับราชการ/พนักงานของรัฐ (n= 30)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.73	0.55	3.85	0.76	3.75	0.58	3.83	0.75
2. ด้านอาคารถานที่	3.91	0.80	4.00	0.74	3.93	0.82	3.96	0.72
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.83	0.63	3.92	0.62	3.85	0.65	3.88	0.58
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.60	3.87	0.58	3.81	0.62	3.85	0.56
โดยรวม	**3.81**	**0.65**	**3.91**	**0.66**	**3.84**	**0.67**	**3.88**	**0.65**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า อยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ รับจ้าง/ลูกจ้าง รับราชการ/พนักงานของรัฐ ค้าขาย/ประกอบและอาชีพส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า อยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ รับจ้าง/ลูกจ้าง รับราชการ/พนักงานของรัฐ ค้าขาย/ประกอบและอาชีพส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า อยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ รับจ้าง/ลูกจ้าง รับราชการ/พนักงานของรัฐ ค้าขาย/ประกอบและอาชีพส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า อยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ รับจ้าง/ลูกจ้าง รับราชการ/พนักงานของรัฐ ค้าขาย/ประกอบและอาชีพส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรมตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า อยู่ในระดับมากทุกอาชีพ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่รับจ้าง/ลูกจ้าง รับราชการ/พนักงานของรัฐ ค้าขาย/ประกอบและอาชีพส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.72	3	0.24	0.46	.16
	ภายในกลุ่ม	125.84	242	0.52		
	รวม	**126.56**	**245**			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.66	3	0.22	0.40	.28
	ภายในกลุ่ม	130.68	242	0.54		
	รวม	**131.34**	**245**			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.49	.43
	ภายในกลุ่ม	128.26	242	0.53		
	รวม	**129.04**	**245**			
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.84	3	0.28	0.44	.27
	ภายในกลุ่ม	142.78	242	0.59		
	รวม	**143.62**	**245**			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.87	3	0.29	0.51	.15
	ภายในกลุ่ม	137.94	242	0.57		
	รวม	**138.81**	**245**			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการเปรียบเทียบปรากฏผลดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ข้อเสนอแนะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่
1.	เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น	24
2.	เจ้าหน้าที่ควรมีความอ่อนโยน และยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองให้มากยิ่งขึ้น	18
3.	เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพให้มากยิ่งขึ้น	14
4.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรสุภาพเรียบร้อยให้มากยิ่งขึ้น	11
	ข้อเสนอแนะ ด้านอาคารสถานที่	
1.	ควรจัดสถานที่ภายในห้องบริหารให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น	15
2.	สถานที่ภายในควรแลดูสะอาดเป็นระเบียบให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น	9
3.	สถานที่ภายนอกควรแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสมมากยิ่งขึ้น	5
	ข้อเสนอแนะด้านการอำนวยความสะดวก	
1	ควรให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	14
2	ควรจัดที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ	10
3	จุดบริการน้ำดื่มควรสะอาด และเพียงพอ	8
	ข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	
1	ขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ ควรรวดเร็วให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น	20
2	การกรอกแบบฟอร์มควรง่ายไม่ยุ่งยาก	17

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพให้มากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีความอ่อนโยน และยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองให้มากยิ่งขึ้น และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรสุภาพเรียบร้อยให้มากยิ่งขึ้น

ด้านอาคารถานที่ คือ ควรจัดสถานที่ภายในห้องบริหารให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น สถานที่ภายในควรแลดูสะอาดเป็นระเบียบให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และสถานที่ภายนอกควรแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ด้านการอำนวยความสะดวก คือ ควรให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรจัดที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ และจุดบริการน้ำดื่มควรสะอาด และเพียงพอ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ ควรรวดเร็วให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และการกรอกแบบฟอร์มควรง่ายไม่ยุ่งยาก

โดยสรุป ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงจากความถี่มากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น ขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ ควรรวดเร็วให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรมีความอ่อนโยน และยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองให้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเทียบสถิติตามบัญชีรายชื่อผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2558 จำนวน 642 คน ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 33 ข้อ โดยได้แบ่งออกเป็นสี่ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่องเพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ และนำเสนอในรูปตารางตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อย 36.59 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48.78 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 45.93

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย โดยรวม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลขี้เหล็กอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย”

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย”

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8 ที่ว่า “สถานที่ลานจอดรถเพียงพอ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 6 ที่ว่า “สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม”

ด้านระบบขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดลำดับคิวเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 2 ที่ว่า “การจัดที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ”

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงจากความถี่มากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติให้มากยิ่งขึ้นขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ ควรรวดเร็วให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรมีความอ่อนโยน และยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองให้มากยิ่งขึ้น

5.2 การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่างๆดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการ โดยรวม ทั้งสี่ด้านดีอยู่มากพอสมควร โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการดีมากกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ต้องการให้ มีการเกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และต้องการทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ต่อการให้บริการมากที่สุด แต่สำหรับในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจยังให้บริการได้ไม่เต็มที่ ซึ่งเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจยังไม่มีความพร้อมต่อการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดกับงานวิจัยของ **นพรัตน์ หวลระลึก** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งนำผลการวิจัยมาอภิปราย ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนอาจเห็นว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดีมากอยู่พอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีประสิทธิภาพ และต้องการให้ประชาชนผู้มารับใช้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นพรัตน์ หวลระลึก** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุดารัตน์**

ภัทรดุลพิทักษ์ และคณะ ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้การบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการคอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา ได้ดีมากอยู่พอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก มีประสิทธิภาพ และต้องการให้ประชาชนผู้มารับใช้บริการเกิดความเข้าใจ ในปัญหาที่นำมาปรึกษา อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **เรืองเวทย์ แสงรัตนา** ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่มากพอสมควร แต่ประชาชนอาจยังรู้สึกไม่ชอบและอาจยังเห็นว่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจต้องแต่งกาย ให้มีความสุภาพเรียบร้อย มากยิ่งขึ้นกว่านี้ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ**วิชาญ ฤทธิ์รงค์** ได้ชี้แนะองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่ดี และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรดำเนินการ คือ พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ด้านอาคารถานที่ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการ ด้านอาคารถานที่ ดีมากอยู่พอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้การบริการ ด้านอาคารถานที่ มีประสิทธิภาพ และต้องการให้ประชาชนผู้มารับใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นพรัตน์ หวลระลึก** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ หนูพิน ภูทอง (2557,บทคัดย่อ) การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 8 ที่ว่า “สถานที่ลานจอดรถเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการสถานที่ลานจอดรถเพียงพอ ได้ดีอยู่มากพอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก มีประสิทธิภาพ และต้องการให้ประชาชนผู้มารับใช้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ** กล่าวไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสมเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในสถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม อยู่มากพอสมควร แต่ประชาชนอาจยังรู้สึกไม่ชอบและอาจยังเห็นว่า สถานที่ภายนอกอาจต้องแลดูสะอาดเป็นระเบียบให้เหมาะสม และให้เพียงพอ มากยิ่งขึ้นกว่านี้ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมการปกครอง (2536, หน้า 11) ได้อธิบายถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าหมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ใน **ด้านอาคารสถานที่** ไว้ ดังนี้

(1) การปฏิบัติงานควรดำเนินการ ดังนี้

ก. งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทาง เข้า- ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

ข. มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้นบังประตู หน้าต่าง

ค. การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

ง. การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

จ. สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

ฉ. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ ที่จอดรถ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

ช. ห้องน้ำสะอาด

ซ. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

ฌ. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ฎ. ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

ฐ. ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ดีมากอยู่พอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้การบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ และต้องการให้ประชาชนผู้มารับใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นพรัตน์ หวลระลึก** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **หนูพิน ภูทอง** (2557,บทคัดย่อ) การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดลำดับคิวเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดลำดับคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ได้ดีอยู่มากพอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก มีประสิทธิภาพ และต้องการให้ประชาชนผู้มารับใช้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้อธิบายถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า **ด้านการอำนวยความสะดวก** ในข้อ (5) การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว อยู่มากพอสมควร แต่ประชาชนอาจยังรู้สึกไม่ชอบ และอาจยังเห็นว่า การให้บริการต้องมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่านี้ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่ง

ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ลัดดา กิตติวิภาค (2525, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็น คือ ความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบ ในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด”

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดีมากอยู่พอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้การบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีประสิทธิภาพ และต้องการให้ประชาชนผู้มารับใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ**นพรัตน์ หวลระลึก** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุดารัตน์ ภัทรดุลพิทักษ์ และคณะ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **หนูพิน ภูทอง** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การติดต่อประสานงานมีขั้นตอนง่ายสะดวก” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ดการให้บริการ ได้มีการติดต่อประสานงานมีขั้นตอนง่ายสะดวกได้ดีอยู่มากพอสมควร เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด อาจต้องการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก มีประสิทธิภาพ และต้องการให้ประชาชนผู้มารับใช้บริการเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ชาติชาย โทนุสินธิติ** (2541, หน้า 10) ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม (Circumstances) ต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “ขั้นตอนมีกฎระเบียบไม่ยุ่งยากซับซ้อน” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ขั้นตอนการให้บริการมีกฎระเบียบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากนัก แต่ประชาชนอาจยังรู้สึกไม่ชอบ และอาจยังเห็นว่าขั้นตอน กฎระเบียบ ยังยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่บ้าง อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ชูวงศ์ ฉายะบุตร** (2541, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้ 1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้ คือ (1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ (2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการนจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

(1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

(2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

(3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

(4) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความรวมเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

ก. ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

ข. มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ หรือนุมัติ อนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรองๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1) เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่เลือกปฏิบัติเรื่องเพศโดยให้การบริการเสมอภาค

กัน ดังนั้นประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สุบิน สิงหนาท** ได้ทำการศึกษาวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน” ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของวิจัยที่ตั้งไว้”

2) อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อายุที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เน้นถึงความบริการเป็นหลัก ไม่แบ่งแยกอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุบิน สิงหนาท** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน” ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของวิจัยที่ตั้งไว้”

3) ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันได้ เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เน้นถึงความบริการเป็นหลัก ไม่แบ่งแยกระดับการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุบิน สิงหนาท** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของวิจัยที่ตั้งไว้”

4) ประกอบอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อาชีพ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันได้ เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เน้นถึงความบริการเป็นหลัก ไม่แบ่งแยกอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุบิน สิงหนาท ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน” ผลการเปรียบเทียบ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของวิจัยที่ตั้งไว้”

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอที่ได้จากการค้นพบ (Face Findings) ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรรักษามาตรฐานและยกระดับการพัฒนาโดย องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก ต้องบริการให้มีประสิทธิภาพ ให้มากยิ่งขึ้น จนให้ถึงในระดับมากที่สุด พร้อมทั้งพัฒนาการให้บริการทั้งสี่ด้านให้มีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง และต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนเป็นหลัก พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยต้องคำนึงถึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก เพราะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดกว่าทุกด้าน

และแบ่งเป็นรายด้านในการเสนอแนะเชิงนโยบายตามลำดับดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการให้บริการในเจ้าหน้าที่ ให้คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา ให้มากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ให้มากยิ่งขึ้น

2) ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “สถานที่ลานจอดรถเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดสถานที่ลานจอดรถบริการให้เพียงพอ มากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดสถานที่ภายนอก ให้แลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสมการ ให้มากยิ่งขึ้น

3) ด้านการอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “การจัดลำดับคิวเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยบริการจัดลำดับคิวให้เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ให้มากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การจัดที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดที่นั่ง เพื่อคอยรับบริการให้เพียงพอ มากยิ่งขึ้น

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การติดต่อประสานงานมีขั้นตอนง่ายสะดวก” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้เกิดการติดต่อประสานงานมีขั้นตอนที่ง่ายสะดวก มากยิ่งขึ้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ข้อ ข้อ 8 ที่ว่า “ขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ รวดเร็วเหมาะสม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยลดขั้นตอนการขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้รวดเร็วเหมาะสม มากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้ที่สนใจ จะวิจัยต่อยอดดังต่อไปนี้จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ **เป็นด้านทีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด** ดังนั้น ควรวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่ออาคารสถานที่การให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อยกระดับยกระดับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข้อ 1 ที่ว่า “การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย” **เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดกว่าอื่น ๆ ทั้งสี่ด้าน** ดังนั้น ควรวิจัย ปัญหา และอุปสรรคต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อยกระดับการแต่งตายให้สุภาพเรียบร้อย และเพิ่มประสิทธิภาพต่อให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า **ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาที่มีความถี่สูงเป็นอันดับแรก** คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ควรวิจัย แนวทางพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้การให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพต่อให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

การปกครอง. กรม. (2539). *กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล.* กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

กุลธน ธนาพงศธร. (2535). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.* นนทบุรี : มหาวิทยา ลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). *เอกสารการสอนจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8***.** พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จุมพล นิภาเกษม. (2536).*"ความคิดเห็นของเกษตรตำบลต่อการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบแผนและพัฒนาเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ"*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จำเรียง ภาวจิตร. (2536). *"สาธารณมิติ"***.** เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัทสารมวลชน จำกัด.

เฉลิมพล พลวัน. (2527). *"ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ : ศึกษากรณีเฉพาะข้าราชการจังหวัดสุรินทร์"*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาติชาย โทนุสินธิติ. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ชุดา จิตพิทักษ์. (2525).*พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น***.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทสารมวลชนจำกัด.

ชัยยงค์ วุฒิมานานนท์. (2539). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต.

เดโช คำแหง. (2549).*รวมกฎหมายและระเบียบการพัฒนาท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร : บริษัทรุ่งศิลป์การพิมพ์ จำกัด.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2538). *ทฤษฎีองค์การ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.

ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. (2549). *เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา.* (นคร ปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. (2549). *เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา.* (นคร ปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิภา เมธาวีชัย. (2543). *วิทยาการวิจัย.* กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). รองศาสตราจารย์.*หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.

นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). *"ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา"*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2534). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิชาญพริ้นติ้ง.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2540). *ทัศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ประยูร กาญจนดุล. (2491). *กฎหมายปกครอง.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พจมา พิชิตปัจจา. (2533). *"ความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่"*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พจมาตย์ วิชัยยา. (2545).*"ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่"*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ. (2541). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. รองศาสตราจารย์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด).* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

พรรณี ช.เจนจิต. (2528). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมรินทร์การพิมพ์.

พิมพ์ชนา ฮกทา. *"องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน"*. 27 กุมภาพันธ์ (2553). <http://www.kroobannok.com/blog/view.php?article_id=28720> (25 May 2010).

ภูวดล จันทรศร. (2539).*"ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตรโดยวิธีใช้เทปบันทึกเสียงผ่านหอกระจายข่าวในจังหวัดนครราชสีมา"*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ยุทธพงษ์ กัยวรรณ์.(2543). *พื้นฐานการวิจัย.* กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาสน์.

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. (2539). *จิตวิทยาสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุคส์พับลิชั่นส์ จำกัด.

_____. (2532). *ปทานุกรมสังคมวิทยา*. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.

เรืองเวทย์ แสงรัตนา. (2522). *"ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหาร เกี่ยวกับอัตราการเพิ่มประชากรของเทศไทย"*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลัดดา กิตติวิภาค. (2525). *ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์.

ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ. (2540). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย.

วัชระ มานิตราษฎร์. (2546). *การเมืองการปกครองไทย.* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วศินอิงคพัฒนากุล. *คุณลักษณะ7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี.* http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธีระฟิล์ม.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2547). *การวิจัย.* นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. (2522). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ อักษร. (2546). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุจิตรา ธนานันท์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร : ทีพีเอ็น เพรส. สุบิน สิงหนาท. (2550).*"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังหินอำเภอลี้ จังหวัดลำพูน"*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สุชา จันทร์เอม. (2542). *จิตวิทยาวัยรุ่น.* กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพาณิชย์.

สุดารัตน์ ภัทรดุลพิทักษ์ (2558) *"ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพนมไพร อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด"*.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุรางค์ จันทน์เอม. (2520). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แพร่วิทยา.

สุพัตรา สุภาพ. (2515). *ปัญหาสังคม.* กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพาณิช.

สุโท เจริญสุข. (2525). *หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.

เสนาะ ติเยาว์. (2527). *การสัมภาษณ์ในงานบุคคล.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2524). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

หนูพิน ภูทอง (2557). *"ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนสูงอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด"* . สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

อุทัย หิรัญโต. (2515). *ศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร.* กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

อุมาพร บางภูมิ. (2542). *ความคิดเห็นของสมาชิกห้องสมุดต่อกิจกรรมการให้บริการห้องสมุดประชาชนเฉลิมพระเกียรติราชกุมารี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์.

องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก. “งานทะเบียนท้องถิ่น”. ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด. อัดสำเนา)

_____.“*แผนพัฒนาสามปีของสำนักงานเทศบาล”.* ร้อยเอ็ด.: องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด. อัดสำเนา.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสินทร์

วุฒิการศึกษา	ศศบ.การจัดการทั่วไป, กศ.ม.การศึกษานอกระบบ, ปร.ด. วัฒนธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

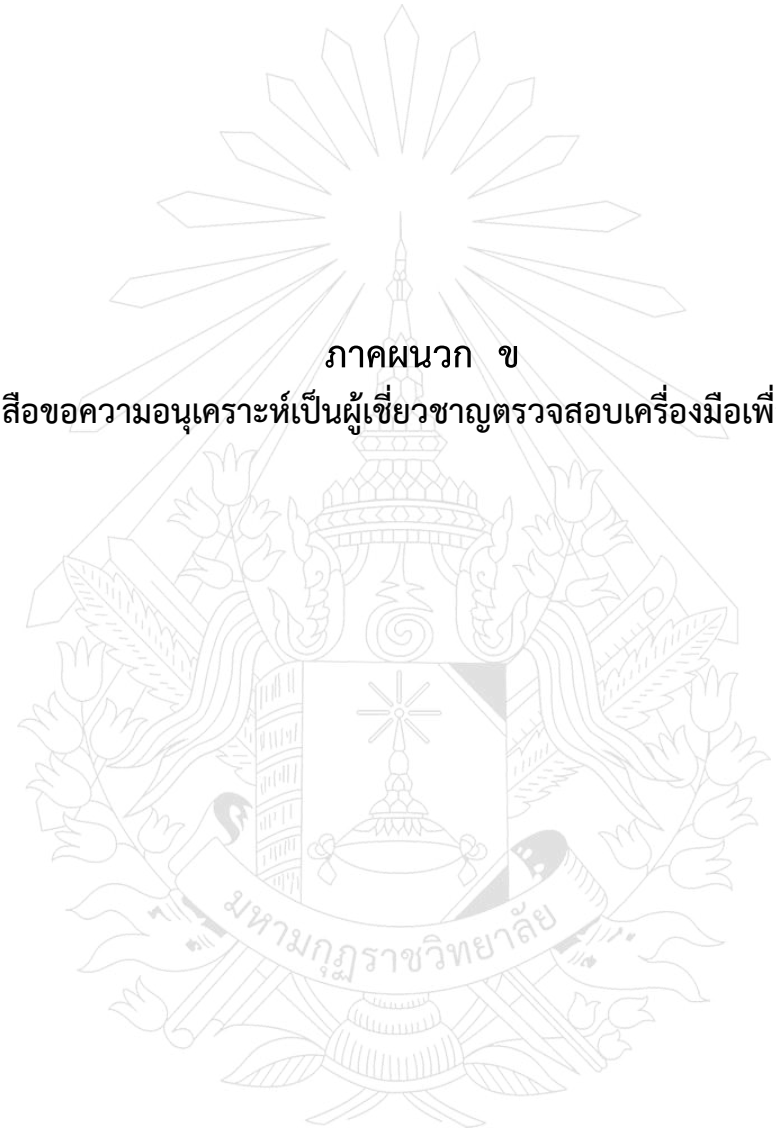
2) ดร.ประพิศ โบราณมูล

วุฒิการศึกษา	ปร.ด.วัฒนธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและวิชาการ มมร.วิทยาเขตร้อยเอ็ด

3) นางเตือนใจ ทองบุ

วุฒิการศึกษา	รป.ม. รัฐประสาศนศาสตร์ มหาบัณฑิต
ตำแหน่ง	หัวหน้าสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



ศธ 6015/ว 139

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

5 พฤศจิกายน 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายปรีดี หอมพนา

ด้วย นายอภินันท์ ศีลพันธ์ นักศึกษาสาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล, ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร.0-45351-8364,0-4351-6076
โทรสาร.0-4351-4681
http://www.rec.mbu.ac.t

(นายปรีดี หอมพนา)
เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน
๑๔ ธ.ค. ๕๗

ศธ 6015/ว 139

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

5 พฤศจิกายน 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นางสาวศิริพร กุลนาม

ด้วย นายอภินันท์ ศีลพันธ์ นักศึกษาสาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล, ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร.0-45351-8364,0-4351-6076
โทรสาร.0-4351-4681
http://www.rec.mbu.ac.th

ทราบ
นางสาวศิริพร กุลนาม
ผู้ขอสัมภาษณ์
๑๕ ส.ค. ๒๕๕๘

ศธ 6015/ว 139

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

5 พฤศจิกายน 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นางวาสนา ตาราษี

ด้วย นายอภินันท์ ศีลพันธ์ นักศึกษาสาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล, ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร.0-45351-8364,0-4351-6076
โทรสาร.0-4351-4681
http://www.rec.mbu.ac.th

(นางวาสนา ตาราษี)
ท้องถิ่นอำเภอหนองพอก
14 ธ.ค. 2558

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ศธ 6015/ว 193

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

5 พฤศจิกายน 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวมรวบข้อมูล

เจริญพร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก

ด้วย นางสาวพจนีย์ อ่อนแก้วอ้อม นักศึกษาสาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระราชปริยัติวิมล, ดร.)
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
โทร.0-45351-8364,0-4351-6076
โทรสาร.0-4351-4681
http://www.rec.mbu.ac.th

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

<u>คำชี้แจง</u>

1) แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพราะเสนอผลการวิจัยในภาพรวม

2) แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

พจนีย์ อ่อนแก้วอ้อม
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

<u>ตอนที่ 1</u> ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1) เพศ

[ ] 1. ชาย

[ ] 2. หญิง

2) อายุ

[ ] 1.18 – 30 ปี

[ ] 2.31 – 40 ปี

[ ] 3.41 – 50 ปี

[ ] 4.51 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

[ ] 1. ประถมศึกษา

[ ] 2. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

[ ] 3. อนุปริญญา/เทียบเท่าขึ้นไป

4) อาชีพ

[ ] 1. เกษตรกรรม

[ ] 2. รับจ้าง/ลูกจ้าง

[ ] 3. ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว

[ ] 4. รับราชการ/พนักงานของรัฐ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อ ที่ตรงกับที่ท่านได้รับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด และให้ตอบครบทุกข้อ

<u>ตัวอย่าง</u>

ข้อที่	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ท่านมีความคิดเห็นในข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย	/				
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม		/			

<u>อธิบาย</u>

ตัวอย่างข้อ 1 แสดงว่าใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ท่านมีความคิดเห็นต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด

ตัวอย่างข้อ 2 แสดงว่าใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ท่านมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม					
3.	เจ้าหน้าที่มีความอ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง					
4.	เจ้าหน้าที่คอยชี้นำแก้ปัญหาเมื่อมาขอคำปรึกษา					
5.	เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดี					
6.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ					
7.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น					
8.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านอาคารสถานที่						
1.	จุดตั้งสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2.	สถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ					
3.	ทางเข้าสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ					
4.	ภายในสถานที่ให้บริการกว้างขวาง					
5.	สถานที่ภายในแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม					
6.	สถานที่ภายนอกแลดูสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม					
7.	สถานที่มีที่นั่งให้บริการเพียงพอ					
8.	สถานที่ลานจอดรถเพียงพอ					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
2	การจัดที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ					
3	จุดบริการน้ำดื่มสะอาด เพียงพอ					
4	การจัดลำดับคิวเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
5	การติดป้ายบอกตำแหน่งชัดเจนเข้าใจง่าย					

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
6	การติดป้ายบอกจุดบริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
7	การจัดจุดคอมพิวเตอร์คอยให้บริการเพียงพอ					
8	ห้องสุขาสะอาด เพียงพอ เหมาะสม					
9	การประชาสัมพันธ์ชัดเจน รวมเร็ว เข้าใจง่าย					
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การติดป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
2.	ขั้นตอนการขอบริการง่าย สะดวก รวดเร็ว					
3.	ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม					
4.	ขั้นตอนมีกฎระเบียบไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
5.	การกรอกแบบฟอร์มง่ายไม่ยุ่งยาก					
6.	การติดต่อประสานงานมีขั้นตอนง่ายสะดวก					
7.	การจัดทำเอกสารมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
8.	ขั้นตอนขออนุมัติงานหรือโครงการต่าง ๆ รวดเร็วเหมาะสม					

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอความกรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มทั้งสี่ด้าน

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....

2) ด้านอาคารสถานที่

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....

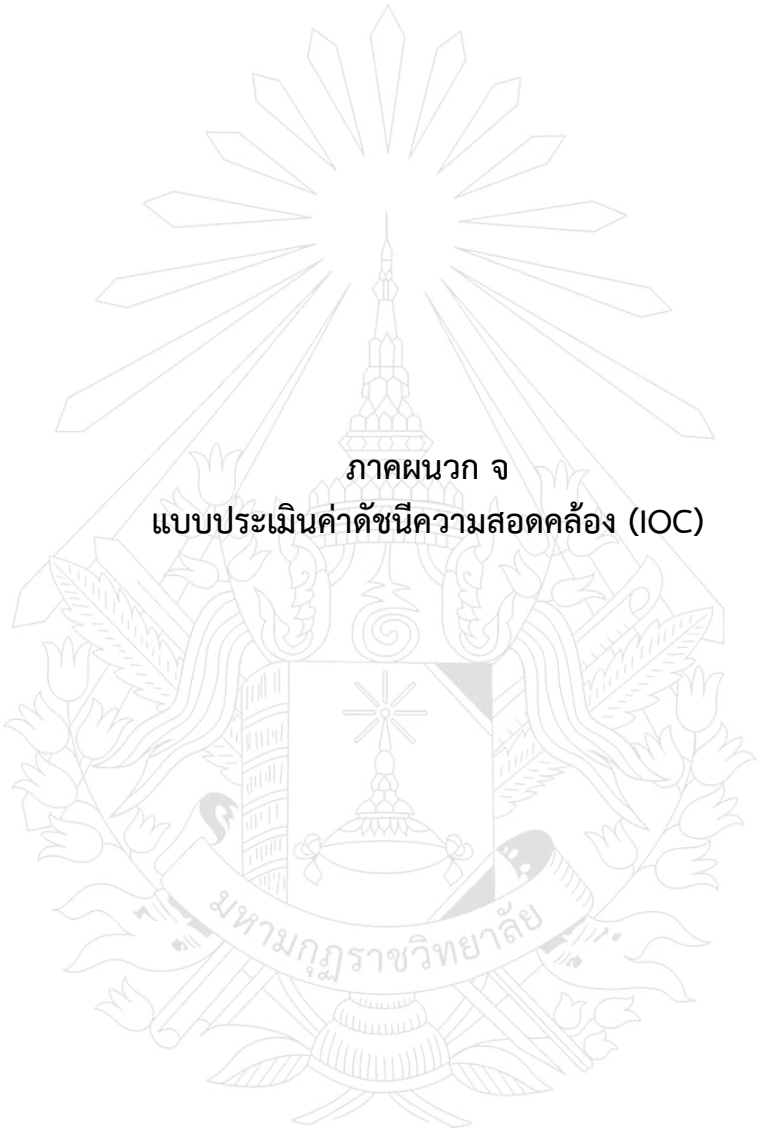
3) ด้านการอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....

4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก จ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ($\sum X$)	$IOC = \frac{\sum x}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านอาคารสถานที่						นำไปใช้ได้
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3) ด้านการอำนวยความสะดวก						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน ($\sum X$)	$IOC = \frac{\sum x}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

วิธีการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence : IOC) IOC โดยมีเกณฑ์ ในการประเมิน ตามสูตร

สูตร $IOC = \frac{\sum X}{N}$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อสอบกับนิยาม/จุดประสงค์

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ให้คะแนน +1 แทน แน่ใจว่าข้อสอบวัดได้สอดคล้องกับนิยาม/จุดประสงค์

ให้คะแนน 0 แทน ไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดได้สอดคล้องกับนิยาม/จุดประสงค์

ให้คะแนน -1 แทน แน่ใจว่าข้อสอบวัดได้ไม่สอดคล้องกับนิยาม/จุดประสงค์

จากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 33 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) IOC เท่ากับ 1.00 จำนวน 33 ข้อ ซึ่งใช้ได้ทั้งหมด

ภาคผนวก ฉ
ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

Independent Samples Test	
รายข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ข้อที่1	7.124
ข้อที่2	5.716
ข้อที่3	5.412
ข้อที่4	6.475
ข้อที่5	9.000
ข้อที่6	11.000
ข้อที่7	6.717
ข้อที่8	6.712
ข้อที่9	2.735
ข้อที่10	6.411
ข้อที่11	6.114
ข้อที่12	6.794
ข้อที่13	6.414
ข้อที่14	6.415
ข้อที่15	5.672
ข้อที่16	6.012
ข้อที่17	6.692
ข้อที่18	6.128
ข้อที่19	6.712
ข้อที่20	5.410
ข้อที่21	5.474
ข้อที่22	9.000

Independent Samples Test	
รายข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ข้อที่23	6.123
ข้อที่24	6.712
ข้อที่25	6.415
ข้อที่26	5.672
ข้อที่27	6.012
ข้อที่28	6.692
ข้อที่29	6.712
ข้อที่30	6.415
ข้อที่31	5.672
ข้อที่32	6.012
ข้อที่33	6.692

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients N of Cases = 30 N of Items =33 Alpha = .9423

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่1	80.1203	50.1453	.8102	.9410
ข้อที่2	80.0606	52.1837	.9403	.9411
ข้อที่3	80.1515	52.5076	.8411	.9414
ข้อที่4	80.0909	50.1477	.8332	.9410
ข้อที่5	79.8788	48.6723	.6769	.9416
ข้อที่6	69.0000	48.4375	.7539	.9417
ข้อที่7	79.8485	48.2576	.6830	.9426
ข้อที่8	79.9494	45.8712	.8960	.9419
ข้อที่9	69.1233	47.2917	.8506	.9414
ข้อที่10	69.5431	46.1042	.8466	.9412
ข้อที่11	69.3949	45.0587	.8760	.9429
ข้อที่12	69.1818	46.8409	.6767	.9424
ข้อที่13	69.6727	46.6420	.8943	.9426
ข้อที่14	69.5424	46.3144	.6764	.9425
ข้อที่15	69.5818	47.2159	.7513	.9419
ข้อที่16	79.6091	46.3977	.6978	.9413
ข้อที่17	79.6091	45.5852	.7407	.9410
ข้อที่18	69.5909	47.1477	.7332	.9410
ข้อที่19	79.5788	46.6723	.6769	.9426
ข้อที่20	69.1230	45.4375	.7539	.9417

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อที่21	79.1485	47.2576	.9430	.9416
ข้อที่22	79.1294	46.8712	.8960	.9419
ข้อที่23	69.0303	47.1553	.7202	.9413
ข้อที่24	69.0606	46.1837	.9403	.9417
ข้อที่25	69.3949	45.0587	.8760	.9429
ข้อที่26	69.1818	46.8409	.6767	.9424
ข้อที่27	69.1818	46.8409	.6767	.9424
ข้อที่28	69.5218	46.2159	.7413	.9411
ข้อที่29	69.0303	47.1553	.7202	.9413
ข้อที่30	69.0606	46.1837	.9403	.9417
ข้อที่31	69.3949	45.0587	.8760	.9429
ข้อที่32	69.1818	46.8409	.6767	.9424
ข้อที่33	69.1818	46.8409	.6767	.9424

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	:	นางสาวพจนีย์ อ่อนแก้วอ้อม
วัน เดือน ปี เกิด	:	25 สิงหาคม 2526
สถานที่เกิด		23 หมู่ที่ 8 ตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	:	23 หมู่ที่ 8 ตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
ประวัติการศึกษา		
พ.ศ. 2551	:	ปริญญาตรีศาสนศาสตร์บัณฑิต (ศน.บ.) คณะสังคมศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
สถานที่ทำงาน	:	องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง และประวัติการทำงาน		
พ.ศ.2554	:	เจ้าพนักงานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด