



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

รัตนา แก่นพรม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2555

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

รัตนา แก่นพรม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2555

**PEOPLE'S OPINION TOWARDS BUA YAI TAMBOL ADMINISTRATION
ORGANIZATIONS SERVICES, NAM PHONG DISTRICT,
KHON KAEN PROVINCE**

RATTANA KAENPROM

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**

B.E.2555 (2012)

| | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หัวข้อสารนิพนธ์ | : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น |
| ชื่อนักศึกษา | : รัตนา แก่นพรม |
| สาขาวิชา | : รัฐศาสตร์การปกครอง |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | : รองศาสตราจารย์สรชัย ท้าวมิตร |
| ปีการศึกษา | : 2555 |

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น และมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 231 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด โดยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.60 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ร้อยละ 41.10 มีสถานภาพสมรสแล้วอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 52.40 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 28.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 38.10

2) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ

3) อายุมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อย่างไม่มีนัยสำคัญ

4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่สำคัญดังต่อไปนี้ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมทุกขั้นตอน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เหมาะสม

Thematic Title : **People’s Opinion towards Bua Yai Tambol Administration
Organization Services, Nam Phong District,
Khon Kaen Province**

Student’s Name : **Rattana Kaenprom**

Department : **Government**

Advisor : **Assoc. Prof. Sornchai Taomitr**

Academic Year : **B.E. 2555 (2012)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were 1) to study personal factors of people using the services of Bua Yai Tambol Administrative Organization, Nam Phong district, Khon Kaen province, 2) to study people’s opinion towards Bua Yai Tambol Administration Organization services, Nam Phong district, Khon Kaen province, 3) to study the relationship between personal factors and people’s opinion towards Bua Yai Tambol Administration Organization services, Nam Phong district, Khon Kaen province, and 4) to study suggestions on Bua Yai Tambol Administration Organization services, Nam Phong district, Khon Kaen province. The samples of this research were 231 people living in Bua Yai sub-district, Nam Phong District, Khon Kaen province and using Bua Yai Tambol Administration Organization services. The data was collected using closed and open end questionnaire. The statistics employed at a data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Chi-square test.

The results of this research were as follows:

1) The most of the samples were the female accounting 50.60%, within 20-40 years old accounting 41.10%, with getting married and staying together accounting 52.40% and with achieving education at bachelor’s degree level accounting 28.60% and with earning average revenue 5,001 – 10,000 Baht a month accounting 38.10%.

2) People's opinion towards Bua Yai Tambol Administration Organization services, Nam Phong district, Khon Kaen province as a whole was at the high level. When taken into consideration of each aspect, 3 aspects were at the high level too, ordering from high to low level; officials, facilitation, and servicing process.

3) There was a relationship between age and people's opinion towards Bua Yai Tambol Administration Organization services, Nam Phong district, Khon Kaen province at a statistically significant level of .05. However, gender, status, education and average revenue per month did not have the relationship with any people's opinions.

4) Suggestions on Bua Yai Tambol Administrative Organization services were that 1) servicing process in all steps is in facilitating, fast and appropriate, 2) the officials are happy, smiling and willing to provide services, and 3) facilitation is sufficient and appropriate.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ เพราะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณสถาบัน องค์กร และบุคคลที่ได้ให้ความกรุณาช่วยเหลือดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสานและคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แนะแนวทางการเขียนสารนิพนธ์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์เมธิ สมภักดี ที่กรุณาให้คำแนะนำ และสละเวลาตรวจแก้ข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ได้สารนิพนธ์ที่ถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สำเร็จ จันทรสวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงวุฒิ ศรีวิไล และนายปรีชา ศรีพุทธา ผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ขอกราบขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย และขอบคุณประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยสำเร็จ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ที่ได้ช่วยเหลือและติดต่อประสานงานให้ตลอดมา รวมถึงบุคลากรห้องสมุดของมหาวิทยาลัยทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการค้นคว้า

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา ที่ได้อบรม สั่งสอน เลี้ยงดู สนับสนุน ให้การศึกษาผู้วิจัยตั้งแต่วัยเยาว์ และขอขอบพระคุณเพื่อนๆ ที่มาร่วมรุ่นที่ให้กำลังใจและขอขอบพระคุณอีกหลาย ๆ ท่านที่มีไ้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ แต่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ส่งเสริมให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี หากมีข้อผิดพลาดและบกพร่องประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงต่อไป

รัตนา แก่นพรม

สารบัญ

| | หน้า |
|------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ณ |
| สารบัญแผนภาพ | ญ |
| | |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย | 3 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย | 4 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | 4 |
| | |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น | 7 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น | 10 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ | 12 |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น | 22 |
| 2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา | 30 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 38 |
| 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 43 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 44 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 44 |
| 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง | 45 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 46 |
| 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | 46 |
| 3.5 การวัดค่าตัวแปร | 48 |
| 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 51 |
| 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |
| 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 52 |
| | |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 53 |
| 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 54 |
| 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล | 54 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 55 |
| ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | 55 |
| ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น | 58 |
| ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย | 63 |
| ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น | 69 |
| | |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 72 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 73 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย | 75 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 79 |

| | |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| บรรณานุกรม | 81 |
| ภาคผนวก | 85 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 86 |
| ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 92 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ | 94 |
| ภาคผนวก ง แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม | 98 |
| ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล | 104 |
| ภาคผนวก ฉ คำสัมประสิทธิ์แอลฟา | 106 |
| ประวัติผู้วิจัย | 109 |

สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 2.1 | แสดงจำนวนประชากรทุกหมู่บ้าน | 33 |
| ตารางที่ 4.1 | แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ | 55 |
| ตารางที่ 4.2 | แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 55 |
| ตารางที่ 4.3 | แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ | 56 |
| ตารางที่ 4.4 | แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา | 56 |
| ตารางที่ 4.5 | แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 57 |
| ตารางที่ 4.6 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปรระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอหนอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและรายด้าน | 58 |
| ตารางที่ 4.7 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปรระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอหนอง จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ | 59 |
| ตารางที่ 4.8 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปรระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอหนอง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 60 |
| ตารางที่ 4.9 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปรระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอหนอง จังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 61 |
| ตารางที่ 4.10 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอหนอง จังหวัดขอนแก่น | 63 |

| | | |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.11 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น | 64 |
| ตารางที่ 4.12 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น | 65 |
| ตารางที่ 4.13 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น | 66 |
| ตารางที่ 4.14 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น | 67 |
| ตารางที่ 4.15 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น | 68 |
| ตารางที่ 4.16 | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ | 69 |
| ตารางที่ 4.17 | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 70 |
| ตารางที่ 4.18 | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 71 |

สารบัญแผนภาพ

หน้า

| | | |
|---------------|-----------------------------------------------------------|----|
| แผนภาพที่ 2.2 | โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ | 34 |
| แผนภาพที่ 2.3 | แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 43 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นภารกิจที่สำคัญของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งขอบเขตอำนาจหน้าที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้บริการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม การพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย กระทรวงมหาดไทยถือเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล ซึ่งประเทศไทยได้มีการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ภายใต้กระแสสังคมโลกในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการและให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด โดยหน่วยงานต้องหันมามุ่งเน้นด้านคุณภาพในการให้บริการควบคู่กันไปด้วย เป็นผลให้สภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ได้รับการยกฐานะตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายดังกล่าวเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นการสร้างรากฐานของประชาธิปไตย สร้างความอยู่ดีกินดีและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง¹

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมักจะประสบปัญหา คือ การให้บริการประชาชนไม่สะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายและไม่ทั่วถึงประชาชนขาดความเข้าใจในขั้นตอนด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ในด้านลบ และประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ทำให้เกิดปัญหาประชาชนร้องเรียนถึงผู้บริหารท้องถิ่นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ไม่สะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ซับซ้อนรอนาน ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญและส่งผลถึงการประเมินในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ประชาชน จึงทำให้คณะผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ขององค์การ

¹กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 2537, “คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2545), หน้า 13.

บริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาและให้ตรงตามเป้าหมายหลักของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ปัญหาการปกครองในท้องถิ่น ที่เรียกว่า การบริการสาธารณะ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ตำบลบัวใหญ่ อยากรจะสร้างแรงจูงใจให้แก่ประชาชนหรือผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ได้เข้าใจกระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างครบถ้วนทั่วถึงอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป ซึ่งในการศึกษามี 3 ด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสำคัญ และสนใจที่จะศึกษาเพื่อทราบปัญหาและความต้องการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่มุ่งสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นเป้าหมายสูงสุดที่จะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.3.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.3.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.3.4 สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่นจำนวน 551คน (สถิติจำนวนผู้มารับบริการเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา ได้แก่ ทำการศึกษาในระหว่างเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.5.2 ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.5.4 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

1.5.5 ทำให้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลข่าวในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก ความคิด การพูด การเขียน ปฏิบัติการใด ๆ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคลที่ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

การให้บริการ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลทำให้ผู้ที่ได้รับประโยชน์หรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งในการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความสะดวกสบาย ซึ่งในการให้บริการนั้นอาจจะแตกต่างกันไป

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือการปฏิบัติที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีรายได้ ด้านการดูแลเด็กอนุบาล ด้านการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ ด้านการขออนุญาตออกแบบหรือก่อสร้าง ด้านการขอเลขที่บ้าน และบริการตามโครงการของรัฐบาล ที่พนักงานให้บริการแสดงออกด้วยความเต็มใจและปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส

กระบวนการให้บริการ หมายถึง เป็นการให้บริการที่มีลักษณะที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ล่าช้า ซึ่งในการให้บริการแต่ละครั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบถึงรายละเอียด วิธี หรือขั้นตอนในการให้บริการแต่ละเรื่องว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง ให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทราบถึงกระบวนการหรือขั้นตอนในการบริการในกิจกรรมในเรื่องต่างๆ เช่น การจัดเก็บภาษีรายได้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ควรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงระเบียบในการเสียภาษี เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกที่ดี วางตัวเหมาะสม ให้บริการด้วยความเต็มใจด้วยกิริยาอาการที่สุภาพอ่อนน้อม พุดจาไพเราะ ไม่หน้าบูด ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนที่เพียงพอ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ให้บริการหรือว่าจุดรับบริการ สะอาดเป็นระเบียบ เหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ ปลอดภัย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รอใช้บริการ แสงสว่างในสำนักงานหรือว่าจุดรับบริการเพียงพอ มีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการให้บริการคิดให้เห็นชัดเจน เพื่อความสะดวกแก่การให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ มีป้ายติดไว้บอกทางไปห้องน้ำเพื่อความง่ายหรือสะดวกแก่การใช้ห้องน้ำของผู้มาใช้บริการ ถ้ากรณีมีห้องน้ำที่ใช้สำหรับคนพิการควรมีป้ายติดไว้เพื่อความชัดเจนแก่ผู้ใช้ห้องน้ำ และมีน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ บรรยากาศภายในสำนักงาน อาคารบริเวณจุดรับบริการเย็นสบาย ไม่แออัด มีบริเวณที่เหมาะสมสำหรับผู้มาใช้บริการ และมีผู้แสดงความคิดเห็นติดไว้สำหรับให้ประชาชนผู้มาใช้บริการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตัวแทนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เข้าไปมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในบริหารงานของตำบล

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ

1) เพศชาย 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ คือ 1) อายุต่ำกว่า 20 ปี 2) อายุ 20 – 40 ปี 3) อายุ 41 – 60 ปี และ 4) อายุ 61 ปีขึ้นไป

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 สถานภาพ คือ โสด สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่าร้าง และสมรสแล้วแยกกันอยู่

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 6 ระดับ คือ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย 4) อนุปริญญา 5) ปริญญาตรีขึ้นไป และ 6) อื่น ๆ ระบุ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงิน หรือสิ่งของต่าง ๆ ที่ได้จากการประกอบอาชีพ แล้วตีค่าเป็นตัวเงินในรอบเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ยังไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ไม่เกิน 5,000 บาท 2) 5,001-10,000 บาท 3) 10,001-20,000 บาท 4) 20,001 บาท ขึ้นไป และ 5) อื่น ๆ ระบุ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อทำการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่งนอกจากนั้นแล้วจะพบเสมอเมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งแล้ว บุคคลมักมีข้ออ้างหรือการแสดงผล (Justification) เพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้นแต่การแสดงผลดังกล่าวเป็นเพียงผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น มิได้ชี้ให้เห็นทัศนคติแท้จริงแต่อย่างใด และความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายข้อเท็จจริง การแปลความหมายดังกล่าวขึ้นอยู่กับอิทธิพลทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

พจนานุกรมทางการศึกษา ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจความคิด ความรู้ประทับใจที่ไม่ได้จากการพิสูจน์ การซึ่งน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้อันแท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่ใจความคิดเห็นคือความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างอาจเป็นจริงตามที่คิดไว้

ความคิดเห็น (Opinion) ตามรากศัพท์จากพจนานุกรมศัพท์ที่สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม
2. ทศนะหรือประมาณการที่เกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นหนึ่ง เช่น ทศนะเกี่ยวกับความเหมาะสมของนโยบายวางแผนครอบครัว
3. คำแถลงของผู้ที่ยอมรับนับถือกันว่า เป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้มาขอปรึกษา²

2.1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกรักของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เพราะจะทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและความพอใจของผู้ร่วมงาน

ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่างๆ ส่วนมากจะใช้แบบวิจยตลาด ได้แก่ การซักถามบันทึกและรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่งเบสท์ (Best) ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การเสนอให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าคุณความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะอย่างไรและจะได้ทำตามความคิดเห็นเหล่านั้นได้ หรือในการวางแผนนโยบายความเห็นที่วัดออกมาได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในการจะดำเนินนโยบายต่อไป

¹ชานนุช วิชิตะกุล, “ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”, สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,) 2546, หน้า 9.

²ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546), หน้า 130.

2.1.3 วิธีวัดความเห็น

การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไป ต้องมีสิ่งประกอบสามอย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้าและมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับ สูง ต่ำ น้อย มาก วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้ในการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสศ (Negative) ซึ่งการวิจัยนี้ใช้วิธีตามแนวของลิเคอร์ท

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความคิดเห็นมีมูลเหตุด้วยกันหลายประการ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้ในการรับรู้ ความผิดปกติของอวัยวะหรือความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งจะมีผลต่อความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้ประสบการณ์ด้วยตนเอง กระทำด้วยตนเอง หรือได้พบเห็นทำให้บุคคลมีความสนใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
3. อิทธิพลของผู้ปกครองเมื่อครั้งยังเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิด และให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย
4. ทักษะและความคิดเห็นของกลุ่มเป็นสังคม หรือกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลการอบรมสั่งสอนของกลุ่ม หรือสังคมที่มีความคิดเหมือนหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย
5. สื่อสารมวลชน คือ สิ่งต่างๆ ที่เขามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล สื่อเหล่านั้น ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุหนังสือพิมพ์ และนิตยสารความคิดเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ โดยมีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง สามารถกระทำการวัดได้หลายวิธีส่วนมากจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น โดยมีการแสดงข้อความทั้งทางบวกและทางลบปะปนกัน โดยมรมาตรวัดได้หลายชนิด เช่น มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นมาตรวัดแบบมีเกณฑ์เปรียบเทียบ (Comparative Rating Scale) เป็นข้อความที่วัดทัศนคติต่อสิ่งใด

สิ่งหนึ่งโดยมีข้อความทั้งทางบวกและทางลบปะปนกันกำหนดช่วงความรู้สึกของบุคคลออกเป็น 5 ช่วง คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง³

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกซึ่ง วิจารณ์ญานที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตาม ข้อเท็จจริง ทศนคติของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งหนึ่ง ความ คิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ⁴

อุทัย หิรัญโต กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่ง ใดด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมซึ่งการแสดง ความ คิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนก็ได้⁵

นพมาศ ชีรเวทิม กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูด หรือการเขียน ซึ่งเมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วทำให้เกิดผลหรือคนส่วนใหญ่ถือว่าเป็นสิ่งที่แสดง ความ ในใจด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพราะความคิดเห็นเป็นเครื่องมือ สำคัญที่ทางวิชาการได้หยิบยื่นให้แก่วงการเมืองและสังคม⁶

³นิดิรัฐ คำสิงห์นอก, “ศึกษาความคิดเห็นของผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งในการมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลไพล อำเภ อชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา”, **สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย นานาชาติซิลเลอร์-แสดมฟอร์ด), 2545, หน้า 11.

⁴สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, 2522), หน้า 11.

⁵อุทัย หิรัญโต, **หลักสังคมวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2522), หน้า 43.

⁶นพมาศ ชีรเวทิม, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534), หน้า 139.

สุชา จัณฑ์เอม และสุรางค์ จันท์เอม กล่าวไว้ว่า เป็นการยากที่จะแยกความคิดเห็น และ เจตคติออกจากกันได้โดยเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติมีลักษณะคล้ายกันแต่ลักษณะ ของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนเจตคติ⁷

ลาวัณย์ จักรานูวัฒน์ กล่าวไว้ว่า จากการศึกษาความหมายของความคิดเห็นต่างๆ ที่กล่าว ไว้แล้วนั้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึง ข้อเท็จจริงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และ สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจจะมีการ เปลี่ยนแปลงได้ถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ⁸

สุรางค์ พลาสกุล กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิดต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมเป็นพื้นฐานการแสดงออก ความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และต้องยอมรับว่าประชาชนโดยทั่วไปอาจมีความคิดเห็นที่ แตกต่างกันไป⁹

ประภาเพ็ญ สุวรรณ กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่าง หนึ่งต่อการแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมี ปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก¹⁰

วาสนา ทีปะลา กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึก ความเชื่อต่อสิ่ง ใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง จากการใช้สติปัญญาประกอบด้วยความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งอาจจะเป็นการพูดหรือ

⁷สุชา จัณฑ์เอม และสุรางค์ จันท์เอม, *จิตวิทยาสังคม*, (กรุงเทพมหานคร : แพรววิทยา, 2520), หน้า 104.

⁸ลาวัณย์ จักรานูวัฒน์, “ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษสาขาวิชา บริหารธุรกิจ (M.B.A.)”, *สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ), 2540, หน้า 9.

⁹สุรางค์ พลาสกุล, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วย บัตรประกันสุขภาพ พ.ศ. 2538”, *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2538, หน้า 22.

¹⁰ประภาเพ็ญ สุวรรณ, *ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2526), หน้า 9.

การเขียนอาจจะถูกต้องหรือไม่ด้วยก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจไปตามกาลเวลาหรือถ้าหากมีหลักฐานข้อเท็จจริงปรากฏ¹¹

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ เป็นการแสดงออกทางความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยมีอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ เป็นพื้นฐานของการแสดงออก ความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และต้องยอมรับว่าประชาชนโดยทั่วไปอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับประชาชนผู้มารับบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535 ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ¹² ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่ มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นกรให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

¹¹วาสนา ทีปะลา, “ความรู้ความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายวิชาชีพการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), 2536, หน้า 12.

¹²ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, อ้างแล้ว, หน้า 457.

สมิต สัจฉกร ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น¹³

ศิริพร ตันติพูลวินัย กล่าวถึง งานอะไรก็ได้ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง¹⁴

ธีรพงษ์ ศิริโสม ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า งานบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้พึงพอใจและเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับงานบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง¹⁵

กุลชน ธนาพงศธร ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริหารฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และ ผู้รับบริการ (Recipients) ได้ชี้ให้เห็นหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุดตามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

¹³สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลาจำกัด, 2547), หน้า 18.

¹⁴ศิริพร ตันติพูลวินัย, การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : กองพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 2538), หน้า 12.

¹⁵ธีรพงษ์ ศิริโสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2547, หน้า 12.

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากเกินไป¹⁶

มิลเลท (Millet) ได้กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานะคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มาตราฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องทันเวลาและตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ทันเวลาและตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม¹⁷

¹⁶ กุศลชน ธนาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535), หน้า 32.

¹⁷ John D. Millet, Mangament in the Public Service, อ้างใน บุญชิต วังภูสิทธิ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาถีนานนท์ จังหวัดกาฬสินธุ์”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2551, หน้า 22.

ทิวา ประสุวรรณ ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ความเหมาะสมเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน¹⁸

ปริมพร อัมพันธ์ มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือ ทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อ ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้ แนวคิดระบบที่มองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยเข้า เข้าสู่การผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกันกับแนวคิด (Verma) อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประการ

¹⁸ทิวา ประสุวรรณ, ระเบียบและวิธีการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลต่อประชาชนทั่วไป, (ชลบุรี : สำนักพิมพ์กลาง มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549), หน้า 50.

หนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลักการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่ดีต่อระบบการให้บริการ¹⁹

กฤษฎะ สิทธิเดชะ กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1.หลักการให้บริการที่ดี

1.1 ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

1.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ดึงดูดการเดินทาง

1.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการรับบริการ

1.5 การยอมรับคุณภาพของผู้รับบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้รับบริการด้วย

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการ คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการหรือบริการใช้บริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานกระบวนการ ขั้นตอน หรือ ระบบ ระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้บริการ ที่แสดงออกให้ปรากฏหรือผู้รับบริการแสดงให้ปรากฏแก่ผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกระยะเวลาที่

¹⁹ปริมพร อ่ำพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานครศึกษากรณีในเขตบางเขน”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2528, หน้า 25.

กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- 2.1 ทางทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- 2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจิกรรม

2. คุณลักษณะของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงคุณลักษณะของการให้บริการบริการดังนี้

1. คุณลักษณะของการบริการประกอบด้วย จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับบริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะส่งผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคน ๆ เดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกันอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการบริการนั้น

4. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความ

ต้องการด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไป หรือความต้องการด้านการบริการในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด²⁰

จากความหมาย แนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า การบริการ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลทำให้ผู้ที่ได้รับประโยชน์หรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งในการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความสะดวกสบาย ซึ่งในการให้บริการนั้นอาจจะแตกต่างกันไป

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยืมข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่ ที่นั่งรอ ที่ทิ้งขยะ และเครื่องบริการอื่น ๆ เป็นต้น

²⁰ กฤษณะ สิทธิเดชะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของหน่วยงาน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่ กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ ราชการเพื่อประชาชนของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่ สภาพความเป็นจริง ทรัพยากร และความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นเสมือนคำมั่นสัญญาหรือพันธะผูกพันกับ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ตลอดไป

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญ ๆ ไว้ 8 ข้อดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดและ ชัดเจนสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม จัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศ มาตรฐานดังกล่าวให้ประชาชนทราบ และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน โดยจะต้องคำนึงถึงข้อเท็จจริง รวมทั้งทรัพยากรของแต่ละ หน่วยงานมีอยู่ ตลอดจนจะต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่า สามารถดำเนินการได้มาตรฐานที่ กำหนดเพียงใด

2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและ ชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการในภาษาที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน โดยการ จัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

3. ความเท่าเทียมกันและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม พวกพ้อง หรืออิทธิพลใด ๆ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม

4. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกใช้ บริการได้หลายวิธีการ และหรือหลายสถานที่ (อาทิ ไปติดต่อด้วยตนเองที่ที่ว่าการอำเภอแห่งใดก็ได้ หรือมอบหมายให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน หรือบริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์หรือทางไปรษณีย์หรือ ใช้บริการได้ ณ ธนาคารไทยพาณิชย์ หรือร้านค้าประเภทสะดวกซื้อ) และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนใน

รูปแบบต่างๆ เป็นประจำแล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาแก้ไข ปรับปรุง หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ และการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ เป็นมิตรให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและเอื้อเฟื้อกับประชาชนผู้รับบริการ ไม่ปิดความลับ รับผิดชอบ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องติดป้ายชื่อแสดงตนตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย

6. ความเข้าใจและการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วนและเปิดโอกาสและ อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย

7. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จำต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุดพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ

8. สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนที่มามีความต้องการบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายใต้สภาพความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วย²¹

²¹ดร.ศุภชัย ยาวะประภาส และนางสาวนิตา นวลบุญเรือง, คู่มือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542), หน้า 8-9.

จากการศึกษาข้างต้นเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะทำให้เกิดความพึงพอใจสำหรับผู้ที่มีบริการหรือใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ผู้วิจัยสามารถสรุปจำแนกการให้บริการออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ คือ เป็นการให้บริการที่มีลักษณะที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการสะดวก รวดเร็ว ไม่ล่าช้า ซึ่งในการให้บริการแต่ละครั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบถึงรายละเอียด วิธี หรือขั้นตอนในการให้บริการแต่ละเรื่องว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้างให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการได้ทราบถึงกระบวนการหรือขั้นตอนในการบริการในกิจกรรมในเรื่องต่างๆ เช่น การจัดเก็บภาษีรายได้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ควรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงระเบียบในการเสียภาษี เป็นต้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกที่ดี วางตัวเหมาะสม ให้บริการด้วยความเต็มใจด้วยกิริยาอาการที่สุภาพอ่อนน้อม พุดจาไพเราะ ไม่น่าเบื่อ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนที่เพียงพอ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว เป็นต้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ให้บริการหรือว่าจุดรับบริการ สะอาดเป็นระเบียบเหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ ปลอดภัย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รอใช้บริการ แสงสว่างในสำนักงานหรือว่าจุดรับบริการเพียงพอ มีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการให้บริการติดให้เห็นชัดเจน เพื่อความสะดวกแก่การให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ มีป้ายติดไว้บอกทางไปห้องน้ำเพื่อความง่ายหรือสะดวกแก่การใช้ห้องน้ำของผู้มาใช้บริการ ถ้ากรณีมีห้องน้ำที่ใช้สำหรับคนพิการควรจะมีป้ายติดไว้เพื่อความชัดเจนแก่ผู้ใช้ห้องน้ำ และมีน้ำดื่มสะอาดเพียงพอ บรรยากาศภายในสำนักงาน อาคารบริเวณจุดรับบริการเย็นสบาย ไม่แออัด มีบริเวณที่เหมาะสมสำหรับผู้มาใช้บริการ และมีตู้แสดงความคิดเห็นติดไว้สำหรับให้ประชาชนผู้มาใช้บริการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.1 ความหมายและลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

Encyclopedia Britanica ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจหน้าที่ที่จะกำหนดและการบริหารการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ที่อยู่นี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ และ **The New Columbia Encycyclopedia** ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานการเมืองของหน่วยย่อยทางพื้นที่และประชากรของประเทศซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด²²

John J. Clarke นักรัฐศาสตร์ชาวอังกฤษ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นเชิงนิยามไว้ การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนปกครองของประเทศ หรือรัฐซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องถิ่น หรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารโดยมีฐานะเป็นรองรับการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง²³

William V. Holloway อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองของตนเองของชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใด ที่มีองค์กรเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจ และมีสภาของท้องถิ่นเป็นองค์กรที่สำคัญขององค์กรนั้น²⁴

William A. Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และต้องมียกย่องที่จำเป็นในการปกครองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ²⁵

Haris G. Montagu ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยปกครองในท้องถิ่น ได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วย

²²Encyclopedia Britanica, อ้างใน พรชัย เทพปัญญาและคณะ, การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), หน้า 120.

²³John J. Clarke, อ้างใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, 2539), หน้า 44.

²⁴William V. Holloway, อ้างใน ลิขิต ธีระเวคิน, การเมืองการปกครองของไทย, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), หน้า 120.

²⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 4.

การปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศมิใช่ว่าได้กลายเป็นรัฐอธิปไตย²⁶

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศ ในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้ใช้อำนาจหน้าที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญๆ ได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากรัฐบาลกลาง หรือมลรัฐซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิด หรือจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ดังนั้น จึงกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน

ลักษณะของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญกล่าวคือ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทยปัจจุบันเป็นการจัดระเบียบบริหารราชการรูปแบบหนึ่ง โดยอาศัยการผสมผสานระหว่างการรวมอำนาจ การแบ่งอำนาจ และการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหรือหลาย ๆ ท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. มีพื้นที่ขอบเขตแน่นอน
2. เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างเป็นอิสระพอสมควร การปกครองท้องถิ่นต้องมียศการที่สามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นอิสระตามกฎหมาย คือ ต้องมียศการเป็นนิติบุคคลตั้งขึ้น โดยกฎหมายแยกออกจากส่วนกลางสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา เป็นหนี้ หรือทำนิติกรรมรูปอื่น ๆ ได้
3. เป็นองค์การปกครองท้องถิ่นที่แยกออกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง มีคณะบริหารของตนเองเพื่อดำเนินการของท้องถิ่นได้ภายในขอบเขตที่สมควร
4. ประชาชนมีส่วนออกเสียงในการปกครองตนเองการดำเนินกิจกรรมของการปกครองท้องถิ่นนี้ เป็นกระบวนการที่มีใช้กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสิ้นเชิง แต่เป็นกระบวนการทางการเมืองซึ่งประชาชนเข้ามีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือมีสถานิติบัญญัติที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชน หรือการเลือกตั้งบางส่วนประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมเลือกตัวแทนทำหน้าที่บริหารกิจกรรมของท้องถิ่นหรือเข้าร่วมกำหนดนโยบายหรือควบคุมการตรวจสอบการดำเนินการของตัวแทนของตน

²⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 6.

5. มีอำนาจอิสระบางประการในการบริหารกิจกรรม เช่น การบริหารและอื่น ๆ ภายในวงรอบกิจกรรมและในขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบนั้น หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นจะต้องได้รับอำนาจดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นอิสระได้พอสมควร โดยไม่จำเป็นต้องรับฟังคำสั่งจากรัฐบาลกลางหรือหน่วยราชการจากส่วนกลางแต่อย่างใด

6. มีอำนาจในการจัดหาใช้และใช้จ่ายได้อย่างเป็นอิสระ เมื่อเป็นอิสระในการดำเนินการแล้ว หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องอิสระในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการ คือ มีแหล่งรายได้ของตนเอง เช่น ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล สามารถจัดเก็บประเภทรายได้ รวมทั้งหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด²⁷

2.4.2 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลโดยที่สภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2515 ในขณะนั้นไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่นได้ โดยในส่วนนี้ขอถึงเฉพาะรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เพื่อให้สอดคล้องกับวิชาการปกครองท้องถิ่น

กระทรวงมหาดไทยเคยจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลและสภาตำบลมาก่อนตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2499 (รวม 59 แห่ง) และจัดตั้งสภาตำบลเป็นสถาบันฝึกอบรมประชาธิปไตยตามโครงการ พพป. ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2507 ได้มีประกาศปฏิวัติที่ 32615 ลงวันที่ 15 ธันวาคม 2515 ให้ยกเลิกองค์การบริหารส่วนตำบล และให้จัดตั้งสภาตำบลเป็นสถานที่ฝึกอบรมประชาธิปไตยแก่ประชาชนในระดับพื้นฐาน ทำให้สภาตำบลเป็นสถาบันพื้นฐานที่ส่งเสริมการปกครองตนเอง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดกระแสสนับสนุนการปกครองตนเองไปสู่ท้องถิ่นระดับตำบล จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2538 และต่อมาได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 617 แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งแรก เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2539 ส่วนทั้งประเทศได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมด และเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง หรือการเพิ่ม

²⁷ อโณทัย ธรรมกุล, คู่มือสอบบรรจุปลัดอำเภอและผู้ช่วยทะเบียนอำเภอ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ดี แอล เอส, 2530), หน้า 105-110.

องค์การบริหารส่วนตำบลแบบก้าวหน้ากระโดด ในปี 2541 ให้เป็นหกพันกว่าแห่ง และระบุให้เป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่น และในปัจจุบันนับถึงวันที่ 30 กันยายน 2550 มีองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ จำนวน 6,500 แห่ง

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ในลักษณะการกระจายอำนาจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ

- 1.1 เพื่อเป็นโรงเรียนฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน
- 1.2 เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
- 1.3 เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- 1.4 เพื่อประหยัดรายจ่ายของรัฐและให้บริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลักษณะการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” มีลักษณะเช่นเดียวกับรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ กล่าวคือ

- 2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนิติบุคคล
- 2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่และขอบเขตที่แน่นอน
- 2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาและผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง
- 2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ ทรัพย์สิน และงบประมาณของตนเอง
- 2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่อิสระในการบริหารงานพอสมควร
- 2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

ตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน พ.ศ.2536 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนถึงปัจจุบัน

สำหรับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้แบ่งโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกส่วนหนึ่งคือ พนักงานส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง หมู่บ้านละ 2 คน นอกจากนี้ยังประกอบด้วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเลือกจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่ง ตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีเลขานุการ 1 คน โดยเลือกจากสมาชิกหรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จำนวน 1 คน และอาจมีรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง

จะเห็นได้ว่าการกำหนด โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมีลักษณะคล้ายกับการบริหารราชการแผ่นดิน มีฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และมีผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหาร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการบริหารราชการท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้

2.4.3 บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ.2546) มาตรา 66 มาตรา 67 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. พ.ศ.2542 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ.2546) ได้บัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล²⁸ ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีและปรับปรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

²⁸ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537, (ละเชิงเทรา : โรงพิมพ์ประสานมิตร จำกัด, 2537), หน้า 22– 24.

- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคทางเดินอาหาร
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้

ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 71 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายให้องค์การบริหารส่วนตำบล ออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.2542 ได้บัญญัติให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล²⁹ ดังนี้

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- 1) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 2) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 3) การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 4) การสาธารณสุขการ
- 5) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 6) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน
- 7) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 8) การจัดการศึกษา

²⁹กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, รวมกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสงวนการพิมพ์ จำกัด, 2547), หน้า 87-88.

- 9) การสังเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 10) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 11) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 12) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 13) การส่งเสริมกีฬา
- 14) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 15) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 16) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 17) การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 18) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 19) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 20) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 21) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 22) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสถานอื่น ๆ
- 23) การจัดการ การบำรุง และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 24) การผังเมือง
- 25) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 26) การดูแลที่สาธารณะ
- 27) การควบคุมอาคาร
- 28) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 29) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 30) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการ

ดังกล่าวให้ กระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

รายได้และค่าใช้จ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้บัญญัติรายได้ในอันที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้

มาตรา 82 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ ดังต่อไปนี้

- 1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจกสรรให้
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- 8) รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 83 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจเงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือมีติดบุคคลต่าง ๆ ได้ เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล การกู้เงินตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

มาตรา 85 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

- 1) เงินเดือน
- 2) ค่าจ้าง
- 3) เงินค่าตอบแทนอื่น
- 4) ค่าใช้สอย
- 5) ค่าวัสดุ
- 6) ค่าครุภัณฑ์
- 7) ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น
- 8) ค่าสาธารณูปโภค
- 9) เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น
- 10) รายจ่ายอื่นตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของ

กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

จากการศึกษาข้างต้นสามารถสรุป การปกครองท้องถิ่น หมายถึง เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการท้องถิ่น ซึ่งเป็นรูปแบบของการกระจายอำนาจจากส่วนกลางส่วนภูมิภาคไปให้กับประชาชนนี้ท้องถิ่นเป็นผู้วางนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น แก้ไขปัญหาอุปสรรคของตนเอง และสามารถมีรายได้ งบประมาณ และอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยปราศจากการควบคุมแทรกแซงจากรัฐบาลกลาง สำหรับการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นการกระจายการปกครองให้กับประชาชนท้องถิ่นมากที่สุด เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและรับทราบข้อมูลปัญหา ความต้องการของประชาชนที่ใกล้ชิดที่สุด ซึ่งมีโครงการบริหารงานทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ โดยมีภารกิจอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.2542 ซึ่งอำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ เป็นบริการสาธารณะที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการประชาชน โดยมุ่งให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริหารงานหรือการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

2.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ประวัติความเป็นมา

แรกเริ่มเดิมที บริเวณที่ตั้งหมู่บ้านบัวใหญ่ เป็นป่าดงดิบรกทึบด้วยแมกไม้มานานชนิดและเต็มไปด้วยสัตว์ป่าที่ดุร้าย เช่น เสือ ช้างป่า ควายนป่า เป็นต้นจึงเป็นที่นิยมแสวงโชคเล่าเนื้อของพวกพรานป่าจากทุกสารทิศอยู่มาวันหนึ่ง มีพรานเนื้อชื่อ เส หรือ สี หรือสี ชาวจังหวัดมหาสารคามได้พลัดหลงเข้ามาบริเวณป่าลึกแห่งนี้เดินกววนอยู่หลายวันจนเสบียงเกือบจะหมด จึงได้พบเห็นสิ่งมหัศจรรย์ 4 อย่าง คือ ต้นไม้ใหญ่ 3 ต้น หัวขกลางโคก และ โสกกกลางดงไม้ใหญ่ 3 ต้น ได้แก่ไม้ยาง ขนาดใหญ่มาก ขนาด 2-3 คนโอบ และที่น่าอัศจรรย์อย่างยิ่งที่ทุกต้น มีก้อนหินศิลาแลงรูปทรงสี่เหลี่ยมขนาดใหญ่ วางอยู่ระหว่างทุกต้น มีอันหรือเบ้า 3 ขวย คำว่า ขวย เป็นคำภาษาถิ่นอีสาน ซึ่งมีลักษณะเป็นเนินดินคล้ายจอมปลวก พอขุดอันหรือเบ้าลงไปได้เจอบ่อน้ำอ่างหินอันศักดิ์สิทธิ์อยู่ที่วัดประภาชัย บ้านนาค่าน้อยในปัจจุบัน สำหรับโสกกลางดง คำว่า โสก เป็นภาษาถิ่นอีสาน หมายถึง การขุดหรือพังทะลายของดินเป็นหลุมลึกกว้าง ถ้าพังทลายต่อไปจะกลายเป็นหนอง – บึง ถ้าพังทลายตามแนวยาว จะกลายเป็นแม่น้ำลำธารซึ่ง โสกกลางดงนี้ต่อมาได้กลายสภาพเป็นหนองบัวใหญ่ในปัจจุบัน

เมื่อพรานกับพวกหมคปัญญาที่จะออกจากป่ากลับบ้านเกิดเมืองนอน ได้จึงมีการขนบานถึงเจ้าที่เจ้าป่าเทวดาอารักษ์ที่สิงสถิตที่ต้นไม้ใหญ่ 3 ต้นนั้น เพื่อคลบบันดาลให้หาทางกลับบ้านได้พอดกกลางคืนนอนหลับได้ฝันว่า มีชายสูงอายุปรางสูงใหญ่ผิวดำคล้ำจันจะออกเที่ยวมีลายสักเต็มตัวชี้ข้างถือของง้าวลักษณะท่าทาง โกรธแค้นและได้บอกทางกลับบ้านแก่ตนพอตื่นนอนทุกคนก็ได้สติมองเห็นทางกลับบ้านเมื่อพรานเดินทางกลับถึงบ้านเกิดเมืองนอนที่มหาสารคามแล้วได้มีจิตผูกพันถึงสิ่งมหัศจรรย์ที่ได้พบเห็นและเกิดความมั่นใจว่าในอนาคตกาลสถานที่นั้นจะต้องเป็นสถานที่ที่อุดมสมบูรณ์จึงได้ชักชวนสมัครพรรคพวกอพยพมาตั้งถิ่นฐานอยู่แถวๆ ชายทุ่งของบ้านบัวใหญ่ หมู่ที่ 5 ในปัจจุบันเป็นอันดับแรกต่อมาไม่นานนักเรื่องราวการตั้งหมู่บ้านของพรานเสกก็ดังกระฉ่อนไปทั่ว ชาวบ้านจากอำเภอเมืองขอนแก่น จอพยพมาตั้งถิ่นฐานอยู่ที่บ้านบัวใหญ่หมู่ที่ 4 ในปัจจุบัน และคุ้มของพรานเสกเรียกกลุ่มชนพวกนี้ว่า คุ้มเหล่าแปะ ส่วนคุ้มเหล่าแปะเรียกคุ้มพรานเสกว่าสิมเปหรือ นิมเปอยู่ต่อมาระยะหนึ่งก็มีประชาชนอพยพมาจากจังหวัดร้อยเอ็ด 2 กลุ่ม คือ กลุ่มมาจากอำเภอเสลภูมิ และกลุ่มที่สองมาจากอำเภอสุวรรณภูมิ หรือชาวบ้านเรียกว่า ศรีภูมิ หรืออำเภอเมืองสรวง เป็นกิ่งอำเภอที่แยกมาจากอำเภอสุวรรณภูมิ ได้มาตั้งถิ่นฐานสมทบอิที่บริเวณ วังขอยไฮ คุ้มเหล่าแปะและคุ้มสิมเปจึงเรียกประชาชนกลุ่มนี้ว่า คุ้มศรีภูมิ และคุ้มศรีภูมิเรียกคุ้มเหล่าแปะและคุ้มสิมเปว่า คุ้มบ้านโนมาจนปัจจุบันนี้

เมื่อโศกกลางดงได้ฟังทลากลยสภาพเป็นหนองน้ำอย่างสมบูรณ์ ตามวิถีจักรของธรรมชาติแล้ว จึงมีพืชพันธุ์ธัญญาหารเกิดขึ้นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีบัวนานาชนิดขึ้นเต็มหนองไปหมดผู้คนทั่วไปจึงนิยมเรียกว่า หนองบัว พรานเสกในฐานะผู้นำหมู่บ้านจึงตั้งชื่อหมู่บ้าน 3 กลุ่มนี้ว่า บ้านหนองบัวตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมาและหนองบัวแห่งนี้ยังมีสิ่งที่เป็นสัญลักษณ์ที่ขาดไม่ได้ก็คือ เต่า พรานเสกและชาวบ้านจะให้ความสำคัญกับเต่าพวกนี้เป็นอย่างมาก ใครจะแตะต้องทำอันตรายไม่ได้ แม้ว่าเห็นคนไปติดป่าอยู่ที่ไหน ก็ช่วยกันนำมาปล่อยไว้ที่หนองบัวเช่นเดิม เพราะเชื่อว่าเต่าเป็นเสนามาตย์บ้านแต่ต่อมาภายหลังประชาชนเริ่มไม่ค่อยเชื่อถือ มีพวกหัวดีไปจับเต่าที่หนองบัวมากินเป็นอาหารจึงเกิดอาเพศเหตุร้ายเจ็บป่วยล้มตายกะทันหัน เกิดไฟไหม้บ้านเรือน จนทำความเดือดร้อนแก่ผู้คนทุกๆ ไป จึงเกิดความระส่ำระสายขึ้นภายในหมู่บ้าน หมู่บ้านหนองบัวจึงแตกออกไปตั้งอยู่ใหม่ เป็นบ้านนาคำน้อย บ้านโนนหัวช้าง บ้านโคกค้อย บ้านแสนตอ และบ้านคอกคี่ เป็นต้น ส่วนพวกที่เหลือก็ขนบานสานกล่าวที่ต้นไม้ใหญ่ 3 ต้นนั้น เหตุร้ายจึงกลายเป็นดี ชาวบ้านเห็นเป็นอัศจรรย์ จึงได้สร้างศาลเพียงตาขึ้น เช่น ไหว้ 7 วัน 7 คืนและสร้างศาลถาวรขึ้นให้ชื่อว่าศาลเจ้าปู่หลังเขี้ยว ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา ส่วนหมู่บ้านต่างๆที่แยกออกไป จึงเรียกบ้านหนองบัวว่า บ้านใหญ่ ต่อมาจึงได้ชื่อว่าบ้านบัวใหญ่

ในปี พ.ศ. 2541 หมู่ที่ 6 ซึ่งมีประชากรมากที่สุด ได้แยกออกเป็นอีกหนึ่งหมู่บ้าน คือ บ้านบัวใหญ่ หมู่ที่ 17 (คุ้มศรีภูมิ)

2.5.2 ข้อมูลทั่วไป

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 ตำบลบัวใหญ่อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2540 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากอำเภอน้ำพอง เป็นระยะทางประมาณ 14 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดขอนแก่น 27 กิโลเมตร มีเนื้อที่ ทั้งหมด 74.81 ตารางกิโลเมตร มีเขตการปกครองในพื้นที่จำนวน 17³⁰ หมู่บ้าน

ประชากร ตำบลบัวใหญ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,824 คน แยกเป็นชาย 3,974 หญิง 3,850 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 172.84 คน/ตารางกิโลเมตร และมีจำนวนครัวทั้งสิ้น 1,891 ครัวเรือน รายดังนี้

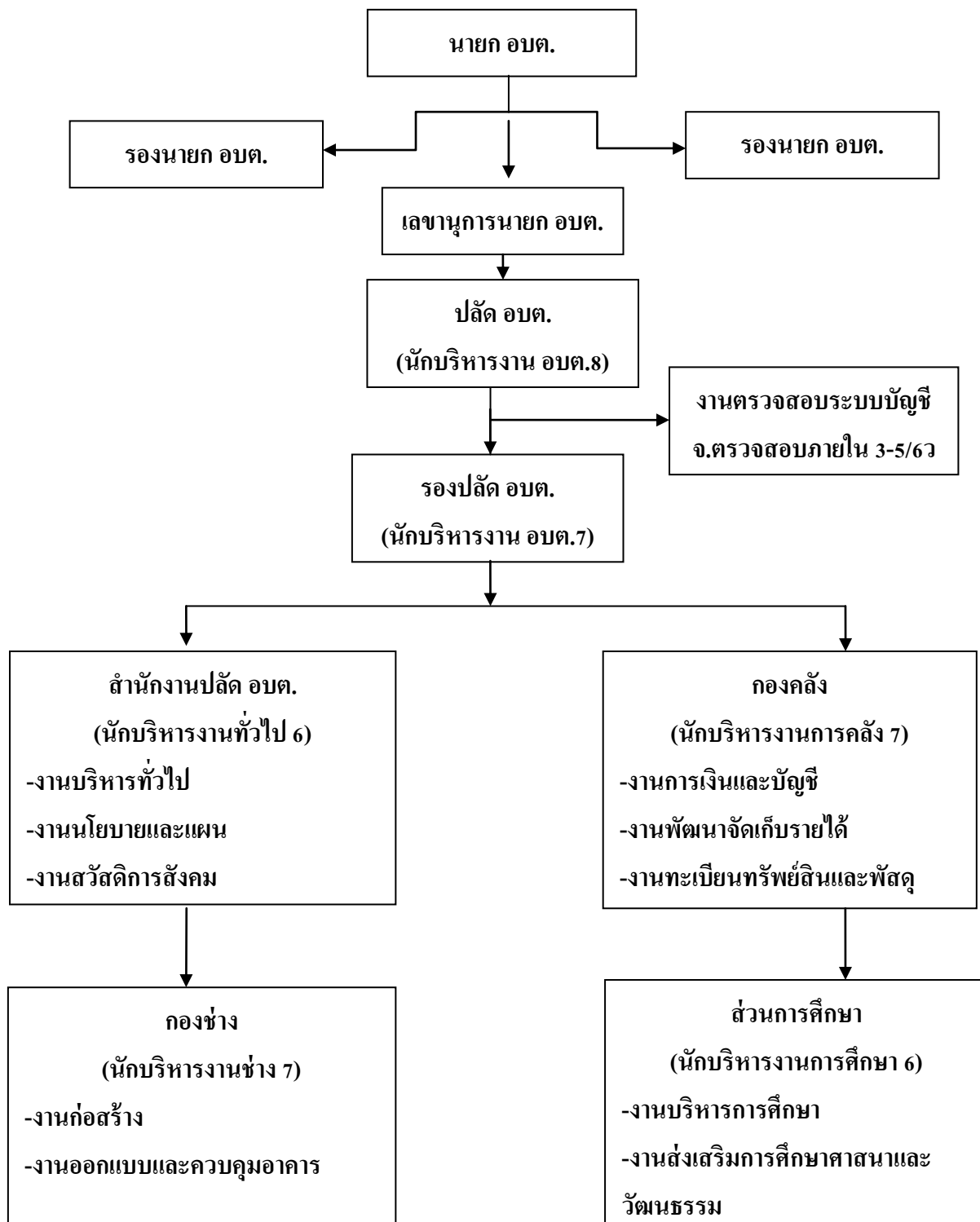
³⁰ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่, “สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่”, ขอนแก่น : องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่, 2554-2556, หน้า 31.

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

| ชื่อหมู่บ้าน | ครัวเรือนทั้งหมด | ประชากร | | |
|----------------------------|------------------|---------|-------|-------|
| | | ชาย | หญิง | รวม |
| บ้านนาคำน้อย หมู่ที่ 1 | 156 | 261 | 277 | 538 |
| บ้านรักษาดิ หมู่ที่ 2 | 67 | 141 | 159 | 300 |
| บ้านอุบล หมู่ที่ 3 | 140 | 297 | 267 | 564 |
| บ้านบัวใหญ่ หมู่ที่ 4 | 89 | 194 | 201 | 395 |
| บ้านบัวใหญ่ หมู่ที่ 5 | 78 | 153 | 175 | 328 |
| บ้านบัวใหญ่ หมู่ที่ 6 | 111 | 208 | 201 | 409 |
| บ้านโคกค้อย หมู่ที่ 7 | 62 | 118 | 108 | 226 |
| บ้านแสนตอ หมู่ที่ 8 | 110 | 256 | 253 | 509 |
| บ้านคอกคิ หมู่ที่ 9 | 170 | 363 | 360 | 723 |
| บ้านคอกคิ หมู่ที่ 10 | 95 | 228 | 219 | 447 |
| บ้านคำม่วง หมู่ที่ 11 | 134 | 296 | 276 | 572 |
| บ้านคงเย็น หมู่ที่ 12 | 72 | 165 | 169 | 334 |
| บ้านโนนหัวช้าง หมู่ที่ 13 | 170 | 388 | 339 | 727 |
| บ้านหนองบัวน้อย หมู่ที่ 14 | 125 | 259 | 224 | 483 |
| บ้านนาคำน้อย หมู่ที่ 15 | 116 | 231 | 221 | 452 |
| บ้านรักษาดิ หมู่ที่ 16 | 87 | 194 | 179 | 373 |
| บ้านศรีภูมิ หมู่ที่ 17 | 109 | 222 | 222 | 444 |
| รวม | 1,891 | 3,974 | 3,850 | 7,824 |

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองน้ำพอง ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2554

แผนภาพโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่



แผนภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

2.5.3 โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

1) สำนักงานปลัด อบต.

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับข้าราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลและงานธุรการสารบรรณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำข้อบัญญัติการจัดทำทะเบียนคนและผู้บริหารสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจให้คำปรึกษา งานในหน้าและความรับผิดชอบการปกครองบังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

- | | | |
|------------------------------------|-------|------|
| 1.1) ปลัด อบต. (นักบริหารงาน อบต.) | จำนวน | 1 คน |
| 1.2) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน | 1 คน |
| 1.3) หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต. | จำนวน | 1 คน |
| 1.4) นิติกร | จำนวน | 1 คน |
| 1.5) ฝ่ายตรวจสอบภายใน | จำนวน | 1 คน |
| 1.6) งานบริหารทั่วไป | จำนวน | 4 คน |
| 1.7) งานนโยบายและแผน | จำนวน | 1 คน |
| 1.8) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | 1 คน |

2) กองคลัง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ – จ่ายเงินทุกประเภทงานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การตรวจเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล รวบรวมสถิติเงินได้ ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่งเงินคงเหลือประจำวันการรับและการจ่ายขาดเงินสะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล การยืมเงินทศรพระราชการการจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรวจสอบงานทางจังหวัดและสำนักงานตรวจสอบเงินแผ่นดินเร่งรัดใบสำคัญ และการยืมเงินการค้าชำระ การเก็บภาษี การประเมินภาษี การประเมินหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

| | |
|----------------------------------|------------|
| 2.1) ผู้อำนวยการกองคลัง | จำนวน 1 คน |
| 2.2) งานการเงิน | จำนวน 1 คน |
| 2.3) งานบัญชี | จำนวน 1 คน |
| 2.4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ | จำนวน 1 คน |
| 2.5) งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ | จำนวน 1 คน |

3) กองช่าง

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบ และจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล งานบำรุงรักษา เครื่องจักรกลและยานพาหนะและจัดทำโครงการและออกแบบก่อสร้างแก่องค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร ปรึกษาซ่อมแซม วัสดุ ครุภัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 งาน คือ

| | |
|--------------------------------------|------------|
| 3.1) ผู้อำนวยการกองโยธา | จำนวน 1 คน |
| 3.2) งานก่อสร้างออกแบบและควบคุมอาคาร | จำนวน 1 คน |
| 3.3) งานประสานสาธารณูปโภค | จำนวน 1 คน |

4) ส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการศึกษา การส่งเสริมและสนับสนุน การศึกษาศาสนา วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริมทำนุบำรุง และรักษาไว้ซึ่งศิลปะ ประเพณี จารีตประเพณีท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิต ส่งเสริมสนับสนุนการเล่นกีฬา ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 งาน คือ

| | |
|----------------------------|------------|
| 4.1) นักวิชาการศึกษา | จำนวน 1 คน |
| 4.2) งานธุรการเอกสารทั่วไป | จำนวน 1 คน |
| 4.3) ครูผู้ดูแลเด็กเล็ก | จำนวน 6 คน |

2.5.4 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

ด้านกระบวนการให้บริการ คือ เป็นการให้บริการที่มีลักษณะในเรื่องของการบอกถึงรายละเอียด ขั้นตอน ระเบียบวิธี ข้อบังคับ ของเรื่องต่าง ๆ เป็นการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน – หลัง หรือในกรณีเร่งด่วน ถูกเงิน และยังร่วมไปถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน เป็นการจัดลำดับของการให้บริการที่ใช้เวลาตามความเหมาะสมของเรื่องนั้น ๆ เช่น การขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ การบริการในการยื่นหนังสือเสนอต่อผู้บริหารท้องถิ่น รับเรื่องส่งเอกสารรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องขงดำเนินการ ตัวอย่างเช่น การให้บริการประชาชนในเรื่อง การจัดเก็บภาษีรายได้ มีการแจ้งประเมินยื่นแบบเสียภาษีให้ประชาชนทราบก่อน หรือการให้บริการในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง การรื้อถอน การเคลื่อนย้าย ตลอดจนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี วางตัวเหมาะสม พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ทำหน้าบูด หน้าบึ้งในขณะที่ให้บริการกับประชาชน แต่งกายเหมาะสม ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม ให้ข้อมูล หรือรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความถูกต้อง และเต็มที่กับการให้บริการ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำเดือน เป็นการให้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ได้ออกพื้นที่ตามหมู่บ้านเพื่อจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ อาคาร สถานที่ หรือจุดรับบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน มีห้องน้ำที่สะอาด สะดวก เพียงพอ สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ มีการจัดทำป้ายบอกทางชัดเจนให้เห็นชัดเจน เพื่อสะดวกแก่ผู้ที่จะใช้บริการที่จ้อครดมีเพียงพอสำหรับผู้ที่จะมาใช้บริการติดป้ายบอกให้ชัดเจน จุดรับบริการมีพื้นที่เพียงพอสำหรับคนมาใช้บริการ มีเก้าอี้ที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้รอรับบริการ มีการจัดระบบหรือขั้นตอนการให้บริการสำหรับจุดที่ใช้รองรับแขก หรือจุดบริการต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการน้ำดื่มสำหรับผู้ที่นั่งรอรับบริการจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้

พิรศักดิ์ ไชยชนะแสง ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลเมือร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเห็นว่าโรงพยาบาลเมือร้อยเอ็ด ให้บริการมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้บริการมีความเหมาะสมในระดับมากสองด้าน คือ ด้านการบริการ กับด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และสนองแนะให้โรงพยาบาลเมือร้อยเอ็ด แนะนำให้พนักงานมีความรับชอบในการทำงานรองลงมา คือ ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ จัดบริการน้ำดื่มอย่างน้อยหนึ่งตู้ ติดพัดลมในโรงฆ่าสุกรและโค – กระบือ และดูแลห้องน้ำให้สะอาด ตามลำดับ³¹

ฉวี เชื้อนอก ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไร่ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไร่ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เช่นเดียวกัน ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการพัฒนาองค์การ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไร่ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไร่ อำเภอโกสุม จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ประชาชนส่วนใหญ่เสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไร่ อำเภอโกสุม จังหวัดมหาสารคาม จัดบริการให้มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายและรัดกุมมากยิ่งขึ้น รองลงมา

³¹พิรศักดิ์ ไชยชนะแสง, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมือร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 87 หน้า.

คือ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน³²

ยอดเพชร ภูพานเพชร ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า 1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่ามีด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน, ประชาชนที่ได้รับการบริการมีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่ได้รับการบริการมีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ที่สำคัญในแต่ละด้านดังนี้ คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการควรจัดให้มีจุดรับบริการทุกอย่างแบบเบ็ดเสร็จเพียงจุดเดียว 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับบริการเหมือนกันทุกคนไม่ควรเลือกปฏิบัติ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีป้ายบอก

³² นวี เชื้อนอก, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาไร่ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2552, 93 หน้า.

รายละเอียดแต่ละขั้นตอนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน 4) ด้านความรวดเร็วในการบริการควรปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน³³

อนงรัก โปธารินทร์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือดโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือดโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณารายด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง 3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น 4) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือดโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น ดังต่อไปนี้ 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรจัดเพิ่มในช่วงของต้นสัปดาห์เพื่อรองรับผู้มารับใช้บริการจำนวนมาก 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่แฉงคิวให้ญาติหรือคนรู้จักบ้าง, มีการแฉงคิวขึ้นก่อนถึงคิวบ้าง ควรจัดระเบียบหรือมาตรการที่เข้มงวดชัดเจน 3. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม คือ สถานที่คับแคบ แออัด อากาศไม่ถ่ายเท³⁴

³³ยอดเพชร ภูพานเพชร, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2553, 84 หน้า.

³⁴อนงรัก โปธารินทร์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือดโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2553, 119 หน้า.

ธนพร โชครุ่ง ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนี้คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนได้เสนอแนะปัญหาและแนวทางส่งเสริมเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ที่สำคัญดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การจัดลำดับก่อน – หลังของผู้มารับบริการยังไม่ดีเท่าที่ควร เพราะฉะนั้นควรจัดเพิ่มบัตรคิวหรือเพิ่มช่องการให้บริการ
- 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา การติดต่อราชการในเรื่องของการขออนุญาตก่อสร้างใช้เวลาเนิ่นนานเกินไป เพราะฉะนั้น ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการไม่เพียงพอเมื่อมีผู้มารับบริการพร้อมกันจำนวนมาก เพราะฉะนั้น ควรเพิ่มที่นั่งรอรับการบริการให้มากกว่าเดิม
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีผู้ปฏิบัติงานแทนเมื่อพนักงานที่รับผิดชอบงานนั้นไม่อยู่ เพราะฉะนั้น ควรมีการมอบหมายงานให้พนักงานคนอื่นเมื่อผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานนั้นไม่อยู่ และ
- 5) ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า พนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ไม่เป็น เพราะฉะนั้น พนักงานต้องมีการศึกษาหาความรู้ใส่ตัวอยู่เสมอเพื่อพัฒนางานให้ดีกว่าเดิม³⁵

³⁵ธนพร โชครุ่ง, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 152 หน้า.

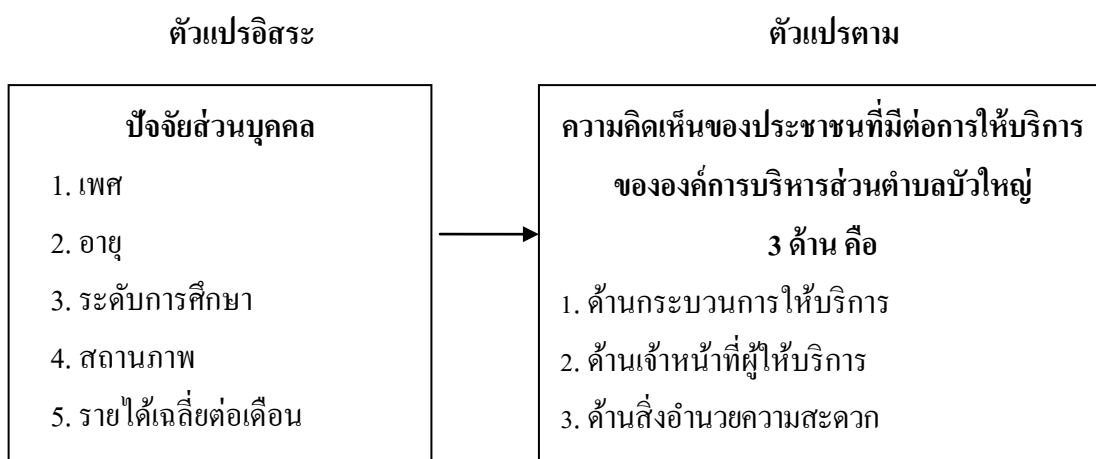
วิทยา มาสุข ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียน อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียน อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด 2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี พบว่า โดยรวม ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียน อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียน อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05³⁶

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีหลักการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงจะส่งผลต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

³⁶วิทยา มาสุข, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียน อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 141 หน้า.

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าทบทวนเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน³⁷ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปจำแนกการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 3 ด้าน ดังแสดงในแผนภาพได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 2.3 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

³⁷ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ และนางสาววนิดา นวลบุญเรือง, คู่มือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ, อ่างแล้ว, หน้า 18-20.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การวัดค่าตัวแปร
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนผู้ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 551 คน (สถิติจากทะเบียนจำนวนผู้มารับการบริการเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554)

3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 231 คน โดยการใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Taro Yamane)¹ ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

¹ ตำรัง จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547), หน้า 103.

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการหา

N = ประชากรทั้งหมด จำนวน

d = ค่าสัดส่วนที่ต้องการให้ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างกันไป

ทุกประการไม่เกินร้อยละ 5 หรือ .05

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง } n &= \frac{551}{1 + 551 (.05)^2} \\ &= 231 \end{aligned}$$

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ คือ การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง ตามวิธีการของ(Taro Yamane)จากประชาชนที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 551 คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่ามีใครจะเป็นตัวอย่างบ้าง และในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการแจกแบบสอบถามคือ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปให้เจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละส่วนงานเป็นผู้แจกสอบถามให้กับประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการของแต่ละส่วนงาน ในช่วงระหว่างเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 โดยเฉลี่ยแต่ละวันได้ประมาณ 3-4 ชุด ได้จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ที่มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด แบบเลือกตอบเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยข้อความจะมีลักษณะที่ครอบคลุมการบริการในด้านต่างๆ 3 ด้าน จำนวน 30 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ | จำนวน 10 ข้อ |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 10 ข้อ |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 10 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน นำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบเนื้อหา และปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

4. นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและผ่านการแก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รูปแบบของแบบสอบถาม (Format) ความเหมาะสมด้านภาษา (Wording) ความสมบูรณ์ของคำชี้แจง และความเหมาะสมของใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruency : IOC) การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบของแต่ละข้อ โดยใช้สูตร IOC จำนวนได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ²

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .67 ขึ้นไป

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. แบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ชุด เพื่อนำข้อมูลมาหาคุณภาพแบบสอบถาม

2. นำแบบทดสอบไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าคงที่ภายในเนื้อหาเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยการใช้สูตรของ คอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งต้องมีค่าตั้งแต่ .70 จึงจะยอมรับว่ามีความเที่ยง โดยใช้สูตร คือ

²ธีรศักดิ์ อุ๋นอารมณเลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและพัฒนา, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549), หน้า 65.

การหาความเที่ยงของแบบสอบถาม หาความเที่ยงภายในโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตร³ คือ

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

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 k = จำนวนของเครื่องมือวัด
 $\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ สามารถหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ .964 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

4. นำเครื่องมือที่ทดลองแล้วพร้อมผลการทดสอบนำเสนออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ และอาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ร่วม ก่อนนำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูล

5. จัดพิมพ์เครื่องมือเป็นฉบับจริง และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวัดค่าตัวแปร

3.5.1 การวัดค่าตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พิจารณาแบ่งกลุ่มเพศ เป็น กลุ่มเพศชาย กลุ่มเพศหญิง รวมเป็น 2 กลุ่ม

อายุ พิจารณาจากอายุจริงของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม โดยทั่วไปมีอายุแตกต่างกันมาก จึงแบ่งกลุ่มอายุดังนี้ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กลุ่มอายุ 20-40 ปี กลุ่มอายุ 41-60 ปี กลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป รวมเป็น 4 กลุ่ม

สถานภาพ พิจารณาตามสถานะตามจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 1) โสด 2) สมรสแล้ว อยู่ด้วยกัน 3) หม้าย/หย่าร้าง 4) สมรสแล้วแยกกันอยู่

ระดับการศึกษา พิจารณาจากระดับการศึกษาจริงของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากประชาชนที่ตอบแบบสอบถามโดยทั่วไปมีระดับการศึกษาต่างกันจึงแบ่งกลุ่มระดับการศึกษาดังนี้ คือ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย 4) อนุปริญญา 5) ปริญญาตรีขึ้นไป และ 6) อื่น ๆ ระบุ รวมเป็น 6 กลุ่ม

³บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2545), หน้า 99.

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พิจารณาจากรายได้ค่าตอบแทน เงินเดือนที่ได้รับโดยเฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จึงแบ่งกลุ่มรายได้ดังนี้ คือ 1) ไม่เกิน 5,000 บาท 2) 5,001-10,000 บาท 3) 10,000-20,000 บาท 4) 20,000 บาท ขึ้นไป และ 5) อื่น ๆ ระบุ รวบรวมเป็น 5 กลุ่ม

3.5.2 การวัดค่าตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้าน 1) กระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) การสร้างคำถามตามแนวของ Likert มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้ค่าดังนี้ คือ

| | | |
|---------|---------|------------|
| 1 คะแนน | เท่ากับ | น้อยที่สุด |
| 2 คะแนน | เท่ากับ | น้อย |
| 3 คะแนน | เท่ากับ | ปานกลาง |
| 4 คะแนน | เท่ากับ | มาก |
| 5 คะแนน | เท่ากับ | มากที่สุด |

โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับเพื่อแปรผลซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยจากสูตรดังนี้

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{5-1}{5} = .80$$

แบ่งคะแนนตามระดับได้ดังนี้

| ช่วงคะแนนเฉลี่ย | แปลผล |
|-----------------|------------|
| 1.00-1.80 | น้อยที่สุด |
| 1.81-2.60 | น้อย |
| 2.61-3.40 | ปานกลาง |
| 3.41-4.20 | มาก |
| 4.21-5.00 | มากที่สุด |

3.5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 2 ตัวแปรโดยใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-Square Test) ทดสอบความสัมพันธ์

1) **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) **ตัวแปรตาม** คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำคะแนนรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมาจัดเป็นกลุ่มเพื่อให้อยู่ในอันดับสเกล มีเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน ดังนี้

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ค่าคะแนนที่ได้สูงสุด คือ 150

ค่าคะแนนที่ได้ต่ำสุด คือ 45

จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง คือ 3 ชั้น

$$\text{ขนาดชั้น} = \frac{150 - 45}{3} = 35$$

(ขีดจำกัดบนของชั้นแรก = ขีดจำกัดล่างของชั้นแรก + ขนาดชั้น - 1)⁴

| ช่วงคะแนน | แปลผล |
|-----------|---------|
| 45-79 | น้อย |
| 80-114 | ปานกลาง |
| 115-150 | มาก |

⁴ เรืองเดียวกัน หน้า 108.

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 แหล่งข้อมูล

รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

3.6.2 ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จังหวัดขอนแก่น เรียบนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล หากแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ก็จะได้ส่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามใหม่อีกรอบจนครบสมบูรณ์และถูกต้อง
4. นำข้อมูลเหล่านั้นที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและประมวลผลต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามครบแล้ว นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมนำไปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางพร้อมกับคำอธิบายได้ตาราง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง พร้อมกับคำอธิบายใต้ตาราง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง พร้อมกับคำอธิบายใต้ตาราง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง พร้อมกับคำอธิบายใต้ตาราง

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

3.8.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย สถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.8.2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พร้อมทั้งได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อายุมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 231 คน แล้วนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรูปแบบของตารางพร้อมคำบรรยายใต้ตาราง ผู้วิจัยได้จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|----------------------------------------------|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| df. | แทน | ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| Sig. | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ |
| * | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางพร้อมกับคำอธิบายได้ตาราง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีการต่อกรให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มี 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง พร้อมกับคำอธิบายได้ตาราง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง พร้อมกับคำอธิบายได้ตาราง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) นำเสนอผลการ วิจัยในรูปแบบของตาราง พร้อมกับคำอธิบายได้ตาราง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง พร้อมกับคำอธิบายใต้ตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| ชาย | 114 | 49.40 |
| หญิง | 117 | 50.60 |
| รวม | 231 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 32 | 13.90 |
| 20 - 40 ปี | 95 | 41.10 |
| 41 - 60 ปี | 77 | 33.30 |
| 61 ปี ขึ้นไป | 27 | 11.70 |
| รวม | 231 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมาอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| โสด | 80 | 34.60 |
| สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน | 121 | 52.40 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 19 | 8.20 |
| สมรสแล้วแยกกันอยู่ | 11 | 4.80 |
| รวม | 231 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้วอยู่ด้วยกัน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมา คือสถานภาพโสด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|---------------|
| ประถมศึกษา | 54 | 23.40 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 31 | 13.40 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | 52 | 22.50 |
| อนุปริญญา | 19 | 8.20 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 66 | 28.60 |
| อื่น ๆ ระบุ | 9 | 3.90 |
| รวม | 231 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมา ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 64 | 27.70 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 88 | 38.10 |
| 10,000 – 20,000 บาท | 50 | 21.60 |
| 20,000 บาท ขึ้นไป | 13 | 5.60 |
| อื่น ๆ ระบุ | 16 | 6.80 |
| รวม | 231 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่นโดยรวมและรายด้าน

| ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ | ระดับความคิดเห็น | | |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ | 3.67 | 0.71 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.75 | 0.71 | มาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.75 | 0.69 | มาก |
| รวม | 3.72 | 0.63 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1. การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความเหมาะสม | 3.81 | 1.03 | มาก |
| 2. การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน | 3.68 | 0.98 | มาก |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็ว และเหมาะสม | 3.68 | 1.02 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ หากมีข้อสงสัย | 3.63 | 1.03 | มาก |
| 5. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกถึงขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน | 3.68 | 1.04 | มาก |
| 6. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย | 3.59 | 0.99 | มาก |
| 7. มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน | 3.63 | 0.98 | มาก |
| 8. การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวก | 3.72 | 0.98 | มาก |
| 9. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม | 3.72 | 1.08 | มาก |
| 10. มีกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการให้เร็วขึ้น | 3.55 | 1.14 | มาก |
| รวม | 3.67 | 0.71 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา คือ การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และการบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร | 3.91 | 1.04 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง | 3.83 | 0.94 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด สุภาพเรียบร้อย | 3.78 | 0.99 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่คอยชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการด้วยความสุภาพ | 3.79 | 0.93 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ | 3.68 | 1.04 | มาก |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน | 3.64 | 1.02 | มาก |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่ล่าช้า | 3.68 | 1.05 | มาก |
| 8. เจ้าหน้าที่วางตัวเหมาะสม | 3.61 | 1.04 | มาก |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น | 3.68 | 1.06 | มาก |
| 10. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน | 3.88 | 1.03 | มาก |
| รวม | 3.75 | 0.71 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน เปรียบเสมือนญาติมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความคิดเห็น | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
| 1. จุดรับบริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ | 3.72 | 1.05 | มาก |
| 2. จุดรับบริการสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.72 | 1.03 | มาก |
| 3. จุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการ | 3.82 | 0.96 | มาก |
| 4. จุดรับบริการมีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการให้บริการ ติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ถูกต้อง | 3.74 | 0.99 | มาก |
| 5. จุดรับบริการมีน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการแก่ประชาชน | 3.73 | 1.04 | มาก |
| 6. จุดรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลาในเวลา ราชการ | 3.66 | 1.09 | มาก |
| 7. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ | 3.66 | 1.14 | มาก |
| 8. จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอในการ ให้บริการ | 3.72 | 0.96 | มาก |
| 9. มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม | 3.94 | 0.94 | มาก |
| 10. จุดรับบริการมีตู้แสดงความคิดเห็น | 3.80 | 1.08 | มาก |
| รวม | 3.75 | 0.69 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา คือ จุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และจุดรับบริการมีผู้แสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

| ระดับความคิดเห็น | เพศ | |
|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | ชาย | หญิง |
| น้อย | 5.30 | 6.00 |
| ปานกลาง | 44.70 | 47.80 |
| มาก | 50.00 | 46.20 |
| รวม (จำนวน) | 100.00 (114) | 100.00 (117) |

Chi-Square = 0.353

Df. = 2

Sig. = .084

จากตารางที่ 4.10 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศชาย และเพศหญิงในระดับความคิดเห็นมาก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า เพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.20 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วย ไค-สแควร์ (Chi-Square Test) แล้วพบว่า ตัวแปรเพศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปว่า ตัวแปรเพศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

| ระดับความคิดเห็น | อายุ | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | ต่ำกว่า 20 ปี | 20 - 40 ปี | 41 - 60 ปี | 61 ปีขึ้นไป |
| น้อย | 0.00 | 4.20 | 11.70 | 0.00 |
| ปานกลาง | 40.60 | 49.50 | 36.40 | 70.40 |
| มาก | 59.40 | 46.30 | 51.90 | 29.60 |
| รวม (จำนวน) | 100.00 (32) | 100.00 (95) | 100.00 (77) | 100.00 (27) |

Chi-Square = 17.196

Df. = 6

Sig. = .009

จากตารางที่ 4.11 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างอายุ ในระดับความคิดเห็นมาก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมา คือ อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.90 และอายุ 20-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.30 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยไค-สแควร์ (Chi-Square Test) แล้วพบว่า ตัวแปรอายุกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปว่า ตัวแปรอายุกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 สถานภาพมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

| ระดับความคิดเห็น | สถานภาพ | | | |
|------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| | โสด | สมรสแล้วอยู่ ด้วยกัน | หม้าย/หย่า ร้าง | สมรสแล้ว แยกกันอยู่ |
| น้อย | 1.30 | 8.30 | 5.30 | 9.10 |
| ปานกลาง | 50.00 | 43.00 | 47.40 | 54.50 |
| มาก | 48.80 | 48.80 | 47.40 | 36.40 |
| รวม (จำนวน) | 100.00 (80) | 100.00 (121) | 100.00 (19) | 100.00 (11) |

Chi-Square = 5.485

Df. = 6

Sig. = .483

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพ ในระดับความคิดเห็นมากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรสแล้วอยู่ด้วยกัน มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.80 และ รองลงมาคือ สถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 47.40 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรด้วยไค-สแควร์ (Chi-Square Test) แล้วพบว่า ตัวแปร สถานภาพกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปว่า ตัวแปรสถานภาพกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

| ระดับความคิดเห็น | ระดับการศึกษา | | | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย | อนุปริญญา | ปริญญาตรีขึ้นไป | อื่นๆ ระบุ |
| น้อย | 1.90 | 6.50 | 11.50 | 0.00 | 4.50 | 11.10 |
| ปานกลาง | 42.60 | 32.30 | 46.20 | 47.40 | 56.10 | 44.40 |
| มาก | 55.60 | 61.30 | 42.30 | 52.60 | 39.40 | 44.40 |
| รวม (จำนวน) | 100.00 (54) | 100.00 (31) | 100.00 (52) | 100.00 (19) | 100.00 (66) | 100.00 (9) |

Chi-Square = 12.427

DF. = 10

Sig. = .257

จากตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ในระดับความคิดเห็นมาก ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.60 และระดับการศึกษาอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 52.60 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรด้วยไค-สแควร์ (Chi-Square Test) แล้วพบว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

| ระดับความคิดเห็น | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | | |
|--------------------|----------------------|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| | ไม่เกิน 5,000 บาท | 5,000 – 10,000 | 10,000 - 20,000 บาท | 20,000 บาท ขึ้นไป | อื่น ๆ ระบุ |
| น้อย | 3.10 | 10.20 | 4.00 | 0.00 | 0.00 |
| ปานกลาง | 51.60 | 48.90 | 36.00 | 61.50 | 31.30 |
| มาก | 45.30 | 40.90 | 60.00 | 38.50 | 68.80 |
| รวม (จำนวน) | 100.00 (64) | 100.00 (88) | 100.00 (50) | 100.00 (13) | 100.00 (16) |

Chi-Square = 13.170

DF. = 8

Sig. = .106

จากตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในระดับความคิดเห็นมาก ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อื่น ระบุ หมายถึง มีรายได้ที่ไม่เป็นประจำหรือไม่ตายตัว มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมา คือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.00 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรด้วยไค-สแควร์ (Chi-Square Test) แล้วพบว่า ตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปว่า ตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม

| ปัจจัยส่วนบุคคล | Chi-Square | Significance | ผลการทดสอบ |
|----------------------|------------|--------------|-------------------|
| เพศ | 0.353 | .084 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| อายุ | 17.196 | .009 | มีความสัมพันธ์ |
| สถานภาพ | 5.485 | .483 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| ระดับการศึกษา | 12.427 | .257 | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 13.170 | .106 | ไม่มีความสัมพันธ์ |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม พบว่า ตัวแปรอายุ กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนตัวแปรเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น สรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ

| ลำดับที่ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | กระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมทุกขั้นตอน | 23 |
| 2. | ควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องการส่งเอกสาร หนังสือให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น | 7 |
| 3. | ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | 5 |
| 4. | การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีอยู่แล้ว | 5 |
| รวม | | 40 |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุด คือ กระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมทุกขั้นตอน มีจำนวน 23 คน รองลงมา คือ ควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องการส่งเอกสาร หนังสือให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น มีจำนวน 7 คน และ ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีจำนวน 5 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ลำดับที่ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 31 |
| 2. | เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม | 7 |
| 3. | ควรปรับปรุงในเรื่องการบริการด้านการต้อนรับ | 5 |
| 4. | ควรปรับปรุงในเรื่องของการแต่งกาย | 4 |
| 5. | การให้บริการมีความเสมอภาคกัน และให้บริการเปรียบเสมือนญาติมิตรของตนเอง | 3 |
| 6. | ควรมีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 คนไว้คอยให้บริการประชาชนและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ | 2 |
| รวม | | 52 |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีจำนวน 31 คน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม มีจำนวน 7 คน และควรปรับปรุงในเรื่องการบริการด้านการต้อนรับ มีจำนวน 5 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่
อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ลำดับที่ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|------------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เหมาะสม | 20 |
| 2. | ควรจะมีบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ และจุดนั่งรอสำหรับผู้มารับบริการ | 15 |
| 3. | ควรปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณอาคารพื้นที่สำนักงาน | 7 |
| 4. | ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำตลอดเพื่อคอยให้บริการประชาชน | 1 |
| รวม | | 43 |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เหมาะสม มีจำนวน 20 คน รองลงมา คือ ควรจะมีบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ และจุดนั่งรอสำหรับผู้มารับบริการ มีจำนวน 15 คน และ ควรปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณอาคารพื้นที่สำนักงาน มีจำนวน 7 คน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในช่วงระหว่างเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน ซึ่งแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .964

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปร ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามข้อค้นพบ (Fact Findings) โดยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 50.60 อายุระหว่าง 20-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.10 สถานภาพสมรสแล้วอยู่ด้วยกันมากที่สุด ร้อยละ 52.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 28.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.10

5.1.2 ผลการศึกษาวิเคราะห์ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา คือ การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และการบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือจุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และจุดรับบริการมีผู้แสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษาวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

1) เพศ กับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) อายุ กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) สถานภาพ กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ระดับการศึกษา กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.4 ผลการศึกษาวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในรายด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือกระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมทุกขั้นตอนอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ควรปรับปรุงในเรื่องของการส่งเอกสาร หนังสือให้มีความรวดเร็วมากขึ้น และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ดีไว้ให้ชัดเจนเพื่อสะดวกแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม ควรปรับปรุงในเรื่องการบริการด้านการต้อนรับ การให้บริการมีความเสมอภาคกัน และให้บริการเปรียบเสมือนญาติมิตรของตนเอง ควรจะมีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 คนไว้คอยให้บริการประชาชนและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ และควรปรับปรุงในเรื่องการแต่งกาย

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เหมาะสม ควรจะมีบริการเรื่องน้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งรอ ควรปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณอาคารพื้นที่สำนักงาน และควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำตลอดเพื่อคอยให้บริการประชาชน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้อภิปรายผลจากการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้ม พุดจาดี ไพเราะ ให้บริการด้วยความเต็มใจเท่าเทียมกัน มีการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน/หลัง ตลอดจนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเพียงพอ สะอาด เหมาะสม จึงทำให้เป็นที่พึงพอใจสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ

พีรศักดิ์ ไชยชนะแสง ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โรงฆ่าสัตว์เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเห็นว่าโรงฆ่าสัตว์เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ให้บริการมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าให้บริการมีความเหมาะสมในระดับมากสองด้าน คือ ด้านการบริการ กับด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์รายด้านได้ผล ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความเหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีการจัดลำดับการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยการให้บริการนั้นจะเป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละเรื่อง ตามความเหมาะสม และในการให้บริการนั้นจะให้บริการในลักษณะตามลำดับก่อนหลัง โดยยึดหลักความเสมอภาค ยุติธรรม ซึ่งจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ **ฉวี เชื้อนอก** ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาไร่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาไร่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้านเช่นเดียวกัน ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร ที่เป็นเช่นนี้ อธิบายได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการพัฒนาการบริหารจัดการด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาไพเราะ มีมารยาท วางตัวดี เหมาะสม และยังให้บริการด้วยความเต็มใจเป็นกันเองต่อผู้มาใช้บริการซึ่งทำให้ประชาชนที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ **ยอดเพชร ภูพานเพชร** ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มี

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดธาตุ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่ามีด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ จุติบริการ เช่น อาคาร สถานที่ ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ ตลอดจนการให้บริการในเรื่องของน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อราชการ มีเพียงพอ สะอาด และเหมาะสมทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอดคล้องกับ **อนงรัก โพธารินทร์** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือดโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณารายด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ **ธนพร โชครุ่ง** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการต่อเนื่อง ด้านการให้บริการเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกคน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้บริการตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงรัก โพธารินทร์** ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือด โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ **วิทยา มาสุข** ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียนอำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ตัวแปร อายุ มีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า อายุเป็นเหตุที่ทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป เมื่อประชาชนมีความคิดเห็น ก็จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ มีความคิดเห็นมากขึ้น แตกต่างกันไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับ **จวิ เขื่อนอก** ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาไร่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาไร่ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลเขาไร่ อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ **ชนพร โชครุ่ง** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบจากผลการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก จึงขอเสนอแนะผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในส่วนงานทุกส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ เพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงในด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจในด้านการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ พัฒนา และส่งเสริมการให้บริการให้อยู่ในระดับที่มากที่สุด ในรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก และทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก กระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมทุกขั้นตอนคืออยู่แล้ว ให้คงมาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับมากไว้ตลอด และพัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสม และชัดเจนถูกต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่เพื่อพัฒนาให้อยู่ในระดับมากที่สุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้คงมาตรฐานบริการให้อยู่ในระดับมากไว้ตลอด และควรเพิ่มอัตรากำลังเพื่อความเหมาะสมให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ จัดให้มีการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่และสร้างจิตสำนึกในการทำงาน โดยส่งเสริมเจ้าหน้าที่ไปร่วมอบรมสัมมนาในเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อเรียนรู้การบริหารงานให้เหมาะสมกับจำนวนคน

และทันเวลา ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ควรพัฒนาให้อยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เหมาะสม ควรจัดเพิ่มที่นั่งพักให้เพียงพอ พร้อมปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสำนักงานให้นำใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดการแออัดของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ควรมีการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ที่มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจต่อการบริการ

2) ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลในตำบลอื่น ๆ ในพื้นที่ลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อนำผลการวิจัย ที่ได้มาใช้เปรียบเทียบรวมถึงวิเคราะห์ความแตกต่างในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งว่ามีปัจจัยอะไรที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการให้บริการ

3) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ต่อไป

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 2537. “คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2545.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537. ฉะเชิงเทรา : โรงพิมพ์ประสานมิตร จำกัด, 2537.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. รวมกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสงวนการพิมพ์ จำกัด, 2547.
- กุลธน ธนาพงศธร. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- ศุภชัย ขวาระประภาส และนางสาววนิดา นวลบุญเรือง. คู่มือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, 2539.
- ทิวา ประสุวรรณ. ระเบียบและวิธีการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลต่อประชาชนทั่วไป. ชลบุรี : สำนักพิมพ์กลาง มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา: การสร้างและพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.
- นพมาศ ธีรเวคิม, จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2526.
- พรชัย เทพปัญญาและคณะ. การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, 2546.

ลาวัญย์ จักรานูวัฒน์. “ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษสาขาวิชาบริหารธุรกิจ
(M.B.A.)”. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ, 2540.

ลิขิต ธีระเวคิน. การเมืองการปกครองของไทย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ศิริพร ดันติพลูวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข,
2538.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, 2522.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลาจำกัด. 2547.

สำเร็จ จันทรสวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 2547.

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : แพร่งวิทยา, 2520.

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบัวใหญ่. ขอนแก่น: องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ 2554-2556.

อโณทัย ธรรมกุล. คู่มือสอบบรรจุปลัดอำเภอและผู้ช่วยทะเบียนอำเภอ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ดี แอล
เอส, 2530.

อุทัย หิรัญโต. หลักสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2522.

2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

บุญชิต วังภูสิทธิ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาถีนาน
นนท์ จังหวัดกาฬสินธุ์”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
มหาเมฆราชวิทยาลัย, 2551.

กฤษณะ สิทธิเดชะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพ
มหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

- ฉวี เชื้อนอก. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไร่ อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- ชนานุช วิชิตะกุล. “ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- ธนพร โชครุ่ง. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- ธีรพงษ์ ศิริ โสม. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- นิติรัฐ คำสิงห์นอก. “ศึกษาความคิดเห็นของผู้มีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลไพล อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา”. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนานาชาติซิลเลอร์-แสดมฟอร์ด, 2545.
- ปริมพร อ่ำพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานครศึกษากรณีในเขตบางเขน”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.
- พีรศักดิ์ ไชยชนะแสง. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- ยอดเพชร ภูพานเพชร. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูคา อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

- วาสนา ทีปะลา. “ความรู้ความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายวิชาชีพการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล ศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- วิทยา มาสุข. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรสำนักทะเบียน อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.
- สุรางค์ พลาสกุล. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยบัตรประกันสุขภาพ พ.ศ. 2538”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.
- อนรรักษ์ โพธารินทร์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของห้องเจาะเลือดโรงพยาบาล ศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม □□□

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่
อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ ผู้วิจัยจะรักษาคำตอบของท่านเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยเป็นลักษณะภาพรวม โดยจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น แต่ในทางตรงกันข้ามข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ มีจำนวน 5 หน้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวรัตนา แก่นพรม

นักศึกษาหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับผู้วิจัย |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|----------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.1 การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความเหมาะสม | | | | | | [] V6 |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน | | | | | | [] V7 |
| 1.3 ระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็ว และเหมาะสม | | | | | | [] V8 |
| 1.4 เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ หากมีข้อสงสัย | | | | | | [] V9 |
| 1.5 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกถึงขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน | | | | | | [] V10 |
| 1.6 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย | | | | | | [] V11 |
| 1.7 มีการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน | | | | | | [] V12 |
| 1.8 การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวก | | | | | | [] V13 |
| 1.9 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม | | | | | | [] V14 |
| 1.10 มีกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการให้เร็วขึ้น | | | | | | [] V15 |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง
จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับผู้วิจัย |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|----------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน เปรียบเสมือนญาติมิตร | | | | | | [] V16 |
| 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง | | | | | | [] V17 |
| 2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด สุภาพเรียบร้อย | | | | | | [] V18 |
| 2.4 เจ้าหน้าที่คอยชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการด้วยความ สุภาพ | | | | | | [] V19 |
| 2.5 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ | | | | | | [] V20 |
| 2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน | | | | | | [] V21 |
| 2.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่ล่าช้า | | | | | | [] V22 |
| 2.8 เจ้าหน้าที่วางตัวเหมาะสม | | | | | | [] V23 |
| 2.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น | | | | | | [] V24 |
| 2.10 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ ประชาชน | | | | | | [] V25 |
| 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 3.1 จุดรับบริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ | | | | | | [] V26 |
| 3.2 จุดรับบริการสะอาดและเป็นระเบียบ | | | | | | [] V27 |
| 3.3 จุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการ | | | | | | [] V28 |
| 3.4 จุดรับบริการมีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการให้บริการติด ไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ถูกต้อง | | | | | | [] V29 |
| 3.5 จุดรับบริการมีน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการแก่ประชาชน | | | | | | [] V30 |
| 3.6 จุดรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุกเวลาในเวลา ราชการ | | | | | | [] V31 |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง
จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

| ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | | สำหรับผู้วิจัย |
|--------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|----------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 3 ด้านถึงอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 3.7 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ | | | | | | [] V32 |
| 3.8 จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอในการใช้ บริการ | | | | | | [] V33 |
| 3.9 มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม | | | | | | [] V34 |
| 3.10 จุดรับบริการมีผู้แสดงความคิดเห็น | | | | | | [] V35 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง
จังหวัดขอนแก่น

1) ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3) ด้านถึงอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์สำเร็จ จันทรสวรรณ

- พบ.ม. (สถิติประยุกต์ สาขาวิชาประชากรศาสตร์)
- รองศาสตราจารย์ ระดับ 9
- อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงวุฒิ ศรีวิไล

- ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์การปกครอง)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

3. นายปรีชา ศรีพุทธา

- รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ 6012/ว656

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขต
อีสาน ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

16 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร รองศาสตราจารย์สำเร็จ จันทรสวรรณ

ด้วย นางสาวรัตนา แก่นพรม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203038 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น” ในกรณีนี้ จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รักษาราชการแทนรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี



ที่ ศธ 6012/ว656

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขต
อีสาน ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

16 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร นายปรีชา ศรีพุทธา

ด้วย นางสาวรัตนา แก่นพรม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203038 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำ
พอง จังหวัดขอนแก่น” ในกรณีนี้ จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของ
แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและ
เที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
และพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อพิจารณา

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน งานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน โทร. 043-241495

ที่ ศษ 6012/228 วันที่ 16 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรงวุฒิ ศรีวิไล

ด้วย นางสาวรัตนา แก่นพรม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสตราจารย์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203038 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำ
พอง จังหวัดขอนแก่น” ในกรณีนี้ จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของ
แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและ
เที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
และพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ภาคผนวก ง

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและ โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ ผู้วิจัยจะรักษาคำตอบของท่านเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยเป็นลักษณะภาพรวม โดยจะไม่ มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น แต่ในทางตรงกันข้ามข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ มีจำนวน 5 หน้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวรัตนา แก่นพรม

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

3) วิธีการประเมิน ให้ทำ $\sqrt{\quad}$ ลงในช่องระดับการประเมิน 3 ระดับ ดังนี้

วัดได้ (+1) หมายถึง มีความสอดคล้องกับค่านิยาม

ไม่แน่ใจ (0) หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยาม

วัดไม่ได้ (-1) หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องกับค่านิยาม

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อที่ | ประเด็นคำถาม | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | ΣR | IOC |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|---------|------------|-----|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| 1. | เพศ ชาย หญิง | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 2. | อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี 41-60 ปี 61 ปีขึ้นไป | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3. | สถานภาพ โสด สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่าร้าง สมรสแล้วแยกกันอยู่ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 4. | ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป อื่น ๆ ระบุ..... | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 5. | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 บาท ขึ้นไป อื่น ๆ ระบุ..... | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบัวใหญ่อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

| ข้อที่ | ประเด็นคำถาม | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | ΣR | IOC |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|---------|------------|-----|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| | 1. ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | |
| 1 | การให้บริการมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 2 | การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | ระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็ว และเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาถึงขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ หากมีข้อสงสัย | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 5 | มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกถึงขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 6 | ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 7 | มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 8 | การบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความสะดวก | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 9 | การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นธรรม | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 10 | มีกระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการให้เร็วขึ้น | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |

| ข้อที่ | ประเด็นคำถาม | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | ΣR | IOC |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|---------|------------|-----|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| | 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 11 | เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 12 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 13 | เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด สุภาพ เรียบร้อย | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 14 | เจ้าหน้าที่คอยชี้แจงถึงขั้นตอนการให้บริการด้วยความสุภาพ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 15 | เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 16 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 17 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่ล่าช้า | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 18 | เจ้าหน้าที่วางตัวเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 19 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 20 | เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| | 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 21 | จุดรับบริการมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 22 | จุดรับบริการสะอาดและเป็นระเบียบ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 23 | จุดรับบริการมีแสงสว่างเพียงพอในการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |

| ข้อที่ | ประเด็นคำถาม | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | ΣR | IOC |
|--------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|---------|------------|-----|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| 24 | จุดรับบริการมีป้ายบอกถึงขั้นตอนในการให้บริการติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจนถูกต้อง | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 25 | จุดรับบริการมีน้ำดื่มสะอาดคอยให้บริการแก่ประชาชน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 26 | จุดรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุกเวลาในเวลาราชการ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 27 | มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 28 | จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 29 | มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 30 | จุดรับบริการมีตู้แสดงความคิดเห็น | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

| ข้อที่ | ประเด็นคำถาม | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | ΣR | IOC |
|--------|-----------------------------|----------------------------|---------|---------|------------|-----|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | |
| 1 | ด้านกระบวนการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 2 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ 6012/040

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

13 มกราคม 2555

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม

เจริญพร นายกองค้การบรหิการส่วนตำบลบัวใหญ่

ด้วย นางสาวรัตนา แก่นพรม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203038 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” โดยมี รศ.สรชัย ท้าวมิตร ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากพระเดชพระคุณท่านเพื่ออนุญาตให้ นักศึกษาดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รักษาการแทนรองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|----------------------|------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ – สกุล | นางสาวรัตนา แก่นพรม |
| วัน เดือน ปีเกิด | 5 กุมภาพันธ์ 2525 |
| สถานที่เกิด | อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 158 หมู่ที่ 2 ตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น 40340 |
| วุฒิการศึกษา | |
| พ.ศ.2549 | บธ.บ. (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |
| ประสบการณ์ในการทำงาน | |
| พ.ศ. 2548 | รับราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี |
| พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน | รับราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| สถานที่ทำงาน | องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น |