



ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

อภิศักดิ์ วัลย์สุทธิ*

สิทธิชัย ตันศรีสกุล**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความมุ่งหมายการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 357 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ ทาโร มายานะ จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .261-.821 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพิกัดสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

*นิสิตปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, อาจารย์ที่ปรึกษา



($\bar{X}=3.44$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ($\bar{X}=3.50$) ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซม/ปรับเกรดถนนของกองช่าง ($\bar{X}=3.49$) ด้านความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.48$) ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (3.44) ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการด้านไฟฟ้าของสาธารณะ ($\bar{X}=3.42$) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน (3.43) ด้านความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X}=3.42$) ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการชุดลอกต้นไม้ ถ้ำห้วย สาธารณะ ของกองช่าง ($\bar{X}=3.42$) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.41$) ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการประปา ($\bar{X}=3.39$) และ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X}=3.33$) ตามลำดับ

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคิดเห็นของประชาชน/ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ

People' Opinion on Quality in Public Service of the Staffs in Mechanic Division

Apisak Wilaisoot *

Sittichai Tansrisakoon **

Abstract

The objectives of this research titled People' Opinion on Quality in Public Service of the Staffs in Mechanic Division, None-dang Sub-district Administrative Organization, Bo-ra-beau District, Mahasarakham Province, are: 1) to study the people's

*M.P.A. Student (Master of Public Administration (Public Policy), College of Politics and Governace, Mahasarakham University

** Asst. Prof. Dr., Lecturer at College of Politics and Governace, Mahasarakham University, Advisor



opinion level on Quality in Public Service of the Staffs in Mechanic Division, None-dang Sub-district Administrative Organization, Bo-ra-beau District, Mahasarakham Province, 2) to compare the people's opinion level on Quality in Public Service of the Staffs in Mechanic Division, None-dang Sub-district Administrative Organization, Bo-ra-beau District, Mahasarakham Province, as classified by gender, age, Educational Level, occupation, and income, and 3) to study recommendations for solving the problem in Public Service of the Staffs in Mechanic Division, None-dang Sub-district Administrative Organization, Bo-ra-beau District, Mahasarakham Province. The samples are the head of household or representative of household living in the area of None-dang Sub-district Administrative Organization, Bo-ra-beau District, Mahasarakham Province, 357 persons. The sample size is determined by using Taro Yamane's Formula. Then, Accidental Sampling is administered. The instrument using for data collection is the 5 Level Rating Scale with Item Discrimination between .261-.821, Reliability of total issue is .953. The statistic using for data analysis included the Percentage, Mean, Standard Deviation. For hypothesis testing, the t-test และ F-test (One-way ANOVA) are administered.

The research findings are as follows:

1. For people's opinion on Quality of Public Service of Staffs, Mechanic Division, None-dang Sub-district Administrative Organization, Bo-ra-beau District, Mahasarakham Province, found that the people living in None-dang Sub-district Administrative Organization, Bo-ra-beau District, Mahasarakham Province, in overall, is in "Moderate" level ($\bar{X}=3.44$). Considering each aspect, found that every aspect is in "Moderate" level, the average values are ranked in order from high to low as: (1) the Instrument, Equipment, and Utensils ($\bar{X}=3.50$), (2) the success after providing the service in improvement and fixing/adjusting the road grade of Mechanic Division ($\bar{X}=3.49$), (3) the Staffs' friendliness ($\bar{X}=3.48$), (4) the Staffs' honesty in work practice ($\bar{X}=3.44$), (5) the success after providing Electric Service of the public ($\bar{X}=3.42$), (6) the quick response in work practice ($\bar{X}=3.43$), (7) the convenience in communication ($\bar{X}=3.42$), (8) the success after providing the extraction the public basin or stream of mechanic Division ($\bar{X}=3.42$), (9) the Officers' competency in work practice ($\bar{X}=3.41$), (10) the



success after providing water supply ($\bar{X}=3.39$), and (11) the equality in service providing ($\bar{X}=3.33$) respectively.

2. For comparison of people's opinion on Quality of Public Service of Staffs, Mechanic Division, None-dang Sub-district Administrative Organization, Bo-ra-beau District, Mahasarakam Province, as classified by gender, age, Educational Level, and income, found that there are no significant differences in opinion on Quality of Public Service of Staffs, Mechanic Division, None-dang Sub-district Administrative Organization, in overall and each aspect

Keywords: People' Opinion / Quality in Public Service

บทนำ

การกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น เป็นการจัดทำความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่างราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อสังคมมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ ประชาชนจึงมีความต้องการ ความคาดหวัง และเรียกร้องการบริการจากรัฐเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่รัฐมีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงต้องมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อลดบทบาทของรัฐในส่วนกลาง และเพิ่มอำนาจของท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของท้องถิ่น เพื่อที่จะตอบสนองการเรียกร้องและความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และตรงกับความเป็นจริงที่ท้องถิ่นต้องการ การเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชนในระบบประชาธิปไตย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของระบบการเมือง เพราะการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเท่ากับเป็นการยอมรับระบอบการปกครองของประเทศ หลายประเทศจึงยอมรับว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสิทธิที่จะละเมิดมิได้และใช้แทนกันไม่ได้ ส่วนประเทศที่ด้อยและกำลังพัฒนาทางการเมืองเพื่อไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์แบบนั้น นักทฤษฎีและนักวิชาการด้านการพัฒนาการเมืองบางท่านมีความเห็นว่า การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้ในกระบวนการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะในการบริหารการปกครองระดับท้องถิ่นเพื่อที่จะทำให้การบริหารงานของแต่ละท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น



นั้น ๆ ซึ่งประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมรู้ถึงความต้องการและปัญหาของตนเองได้ดีกว่าบุคคลอื่น ซึ่งมีใช่เป็นคนในท้องถิ่นนั้น ๆ การยินยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จึงเท่ากับเป็นการยอมรับว่าความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นนั้นแตกต่างกันและผู้ที่จะสามารถรู้ถึงความแตกต่างในความต้องการและสามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการก็คือประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการบริหารส่วนตำบล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ปัญหาการปกครองในท้องถิ่น ที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2558-2559, น. 27, 30-34) โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนหรือโครงการมาดำเนินกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับท้องถิ่นเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ (พรจันท์ มิตรมุสิก, 2549, น.3) ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริการจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีคุณภาพต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ตามที่กำหนดไว้ในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาและจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นภาพสะท้อนให้ท้องถิ่นได้ทราบถึงคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการหาแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดีขึ้น อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริงจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน (บุญเรือง โพธิ์นิล, 2551, น.3)

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดมหาสารคาม ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งจะต้องให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ซึ่งปรากฏตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) มาตรา 68 และ 69 และยังต้องให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 จากหน้าที่ความรับผิดชอบของกองช่าง คือ การให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน ในเขตพื้นที่ตำบลโนนแดง ให้มีความสะดวกสบาย มีความ



เป็นอยู่ที่คิด้งนั้น เพื่อที่จะทำให้การบริการด้านสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการอย่างแท้จริงผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ให้มีความเหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนผู้มารับบริการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง แตกต่างกัน

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม (อบต. โนนแดง, 2555, น.1 – 3) ได้แก่ 1) ความสะดวกสบายในการติดต่อ, 2) ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, 3) ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่, 4) ความเสมอภาคในการให้บริการ, 5) ความเป็น



มิตรของเจ้าหน้าที่, 6) ความตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ 8) ความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซม/ปรับเกรดถนน 9) ความสำเร็จหลังจากให้บริการขุดลอกลำน้ำ ลำห้วยสาธารณะ, 10) ความสำเร็จหลังจากให้บริการไฟฟ้า และ 11) ความสำเร็จหลังจากให้บริการประปา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3,360 คน จากครัวเรือน 3,360 ครัวเรือน (สำนักบริหารงานทะเบียนอำเภอบรบือ, 2556, น. 1)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 357 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1.1 หลังจากผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษาแล้ว ผู้ศึกษาได้นำเอากรอบแนวคิดของ มาตรฐานการสาธารณะด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาเนื้อหา รูปแบบและการใช้ภาษา แล้วนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษานำเสนอต่อผู้มีประสบการณ์ด้านการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างและเนื้อหา, ด้านสถิติและการวัดผล, ด้านภาษา

2.1.4 นำผลการพิจารณาตรวจสอบของผู้มีประสบการณ์ด้านการศึกษาค้นคว้าอิสระมาหาความตรงเชิงเนื้อหาและความชัดเจนในภาษา โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.67 ทุกข้อ



2.1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try – Out) กับ ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ที่ อบต.โนนแดง

2.1.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 1.5 นำมาหาคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างรายข้อกับ ทั้งฉบับ (Item – total Correlation) โดยมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.261 - 0.821 และทดสอบ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้านและทั้งฉบับ (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.953

2.1.7 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้าง ขึ้นมาจากการได้ทบทวนวรรณกรรม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากประสบการณ์การทำงาน ในท้องถิ่นของผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเอง โดยผ่านการตรวจสอบแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญ งานท้องถิ่น ยึดวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าได้สร้างและพัฒนาขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ สสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม เป็น แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปาน กลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

4. การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

4.1 ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อชี้แจง วัตถุประสงค์ของการศึกษา



4.2 จัดเตรียมแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 357 ชุด

4.3 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 357 ฉบับ นำไปหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง เป็นเวลา 2 สัปดาห์ ซึ่งจะเดินทางไปเก็บแบบสอบถามดังกล่าวคืนด้วยตนเอง

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การจัดกระทำกับข้อมูล

5.1.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจความสมบูรณ์ และความถูกต้อง จัดหมวดหมู่ และบันทึกข้อมูลและบันทึกคะแนนลงในแบบรหัส (Coding Form)

5.1.2 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนการตอบแต่ละข้อ

5.1.3 นำคะแนนที่ได้จากข้อ 1.2 มาหาค่าเฉลี่ย

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

5.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.2.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคุมการบรรยายผลการศึกษา

5.2.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบและทดสอบสมมุติฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใช้การทดสอบด้วย t - test และ F - test (One - way ANOVA)

5.2.4 เมื่อทำการทดสอบสมมุติฐานแล้ว พบว่า ผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD. (Least Significant Difference) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, น. 119)



5.2.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการสรุปประเด็น นำมาแจกแจงความถี่ในแต่ละประเด็น แล้วนำเสนอด้วยการพรรณนาความ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence)

6.1.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

6.1.3 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ใช้ Item – total Correlation

6.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ t - test และ F – test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 67.2) ซึ่งมีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 29.7) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 48.7) ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 59.7) และมีรายได้ 5,001 – 10,000 ปี (ร้อยละ 40.3)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม รายด้าน และเป็นรายชื่อ ผลปรากฏดังตาราง 1



ตาราง 1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสะดวกในการติดต่อ	3.42	0.39	ปานกลาง
2. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.41	0.38	ปานกลาง
3. ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.44	0.44	ปานกลาง
4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	3.33	0.55	ปานกลาง
5. ด้านความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	3.48	0.38	ปานกลาง
6. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.43	0.42	ปานกลาง
7. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้	3.50	0.42	ปานกลาง
8. ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซม/ปรับเกรดถนนของ กองช่าง	3.49	0.37	ปานกลาง
	3.42	0.29	ปานกลาง
9. ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย สาธารณะ ของกองช่าง	3.44	0.38	ปานกลาง
	3.39	0.46	ปานกลาง
10. ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการด้านไฟฟ้าของสาธารณะ			
11. ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการประปา			
โดยรวม	3.44	0.23	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ($\bar{X} = 3.50$) ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซม/ปรับเกรดถนนของกองช่าง ($\bar{X} = 3.49$) ด้านความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.48$) ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.44$) ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการด้านไฟฟ้าของสาธารณะ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน



($\bar{X} = 3.43$) ด้านความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการชุด
ลอกลำน้ำ ลำห้วย สาธารณะ ของกองช่าง ($\bar{X} = 3.42$) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.41$) ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการประปา ($\bar{X} = 3.39$) และด้านความ
เสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ
เจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนก
ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

1. ประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง เพศชายเห็นว่า
คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบุรีรัมย์
จังหวัดมหาสารคาม โดยประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ที่มีเพศ
ต่างกัน มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบล
โนนแดง อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จำแนกตามอายุ พบว่า
คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบุรีรัมย์
จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านทุก
ด้านไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จำแนกตามระดับการศึกษา
เห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ที่มี
ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การ
บริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่
แตกต่างกัน

4. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จำแนกตามอาชีพ เห็นว่า
คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบุรีรัมย์
จังหวัดมหาสารคาม เมื่อแยกเป็นอาชีพ โดยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหาร
ส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จำแนกตามรายได้ เห็นว่า
คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบุรีรัมย์

จังหวัดมหาสารคาม โดยเมื่อแยกเป็นรายได้ โดยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปผล

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ ($\bar{X} = 3.50$) ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซม/ปรับเกรดถนนของกองช่าง ($\bar{X} = 3.49$) ด้านความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.48$) ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.44$) ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการด้านไฟฟ้าของสาธารณะ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.43$) ด้านความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการขุดลอกลำน้ำ ลำห้วยสาธารณะ ของกองช่าง ($\bar{X} = 3.42$) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.41$) ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการประปา ($\bar{X} = 3.39$) และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความสะดวกในการติดต่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ กองช่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 3.45$) สถานที่ตั้งของกองช่าง มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.44$) และสถานที่ของกองช่างมีความสะดวกสบายต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$)

1.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุก ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่กองช่างสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องจักรกลในการทำงานได้ด้วย



ความชำนาญ ($\bar{X} = 3.49$) เจ้าหน้าที่กองช่างสามารถแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องมือ เครื่องจักรกล ในขณะทำงานได้ดี ($\bar{X} = 3.40$) และเจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 3.34$)

1.3 ด้านความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ไม่หาผลประโยชน์ ($\bar{X} = 3.46$) เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.41$)

1.4 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการกับคนเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.34$) เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อน-หลัง ด้วยความเสมอภาคเท่ากัน) ($\bar{X} = 3.33$)

1.5 ด้านความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อและอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.55$) เจ้าหน้าที่กองช่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.49$) และเจ้าหน้าที่กองช่างมีความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$)

1.6 ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ กองช่างให้บริการที่ตรงความต้องการและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.48$) กองช่างให้บริการด้วยความสะอาดรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.42$) และเจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.39$)

1.7 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ กองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{X} = 3.53$) กองช่างมีการควบคุมดูแลเครื่องจักรกลเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง ($\bar{X} = 3.52$) และกองช่างมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างเพียงพอ เช่น เครื่องจักรกล รถยนต์ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.47$)

1.8 ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการปรับปรุงซ่อมแซม/ปรับเกรดถนนของกองช่าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ

และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีความสะดวกในการขนส่งสินค้าทางการเกษตร ($\bar{X} = 3.51$) มีความสะดวกในการใช้เส้นทางจราจร ($\bar{X} = 3.49$) และช่วยลดอันตรายจากการใช้เส้นทางจราจร ($\bar{X} = 3.47$)

1.9 ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการชุดลอกถ้ำน้ำ ลำห้วย สาธารณะ ของ กองช่าง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีช่องทางระบายน้ำในฤดูฝน ($\bar{X} = 3.51$) เป็นแหล่งกักเก็บน้ำไว้ใช้ในฤดูแล้ง ($\bar{X} = 3.49$) และช่วยลดการสูญเสียพืชผลทางการเกษตรเนื่องจากขาดแคลนน้ำ ($\bar{X} = 3.47$)

1.10 ด้านความสำเร็จหลังจากการให้บริการด้านไฟฟ้า ของสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ช่วยลดปัญหาสังคม เช่น ยาเสพติด การจับกลุ่มของวัยรุ่น ($\bar{X} = 3.49$) มีความสะดวกจากการใช้ไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.45$) และมีการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.39$)

1.11 ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการประปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มีน้ำประปาใช้ทุกหลังคาเรือน ($\bar{X} = 3.42$) และไม่ขาดแคลนน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 3.37$)

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน



อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จากการศึกษาประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวารี เหล่าอรรคะ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งสรุปผลตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการโดยภาพรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย แสงทองอร่าม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอยาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความเห็นว่าภาพรวมในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ประชาชนยังเห็นว่า คุณภาพยังอยู่ในขั้นที่ว่าคุณภาพยังอยู่ในขั้นที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา งานบริการสาธารณะยังไม่ทั่วถึงความต้องการของคนในชุมชนเท่าใดนัก อาจเนื่องมาจากการขาดแคลนในด้านงบประมาณ เพราะงบประมาณมีอย่างจำกัด แต่ปัญหาและความต้องการของประชาชนยังต้องการแก้ไข ซึ่งจากผลการศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงยังต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน พบว่าทั้งโดยรวมและรายด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การ



บริการสาธารณะให้แก่ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง มีการให้บริการอย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านสาธารณูปโภค แต่เนื่องจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัดจึงยังไม่สามารถจัดทำโครงการพัฒนาในแต่ละหมู่บ้านครบถ้วน แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อน-หลัง ด้วยความเสมอภาคกัน) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ควรหาวิธีการในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น อาทิเช่น การจัดลำดับบัตรคิว เป็นต้น

2. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ควรจัดเจ้าหน้าที่กองช่างเพื่อให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ

3. ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการประจำ ควรจัดหาหรือนำบริการน้ำสะอาดเพื่อบริการประชาชนในช่วงฤดูแล้งในการอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ

บรรณานุกรม

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญเรือง โพธิ์นิล. (2551). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 มีนาคม – สิงหาคม 2559

วารสารการเมืองการปกครอง

ธรรมาภิบาล (Good Governance)

พรจันทร์ มิตรมุสิก. (2549). การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระชัย แสงทองอร่าม. (2553). แนวทางการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ร.ม.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักบริหารงานทะเบียนอำเภอบรบือ. (2556). ข้อมูลทะเบียนราษฎร์. สำนักบริหารงานทะเบียน
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.

อำนาจ บุญรัตน์ไผตรี. (2558-2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครอง
ท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง, 6,1 (กันยายน 2558- กุมภาพันธ์ 2559)