



ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรใน
องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส

จิรารัตน์ สม์กรกิจ

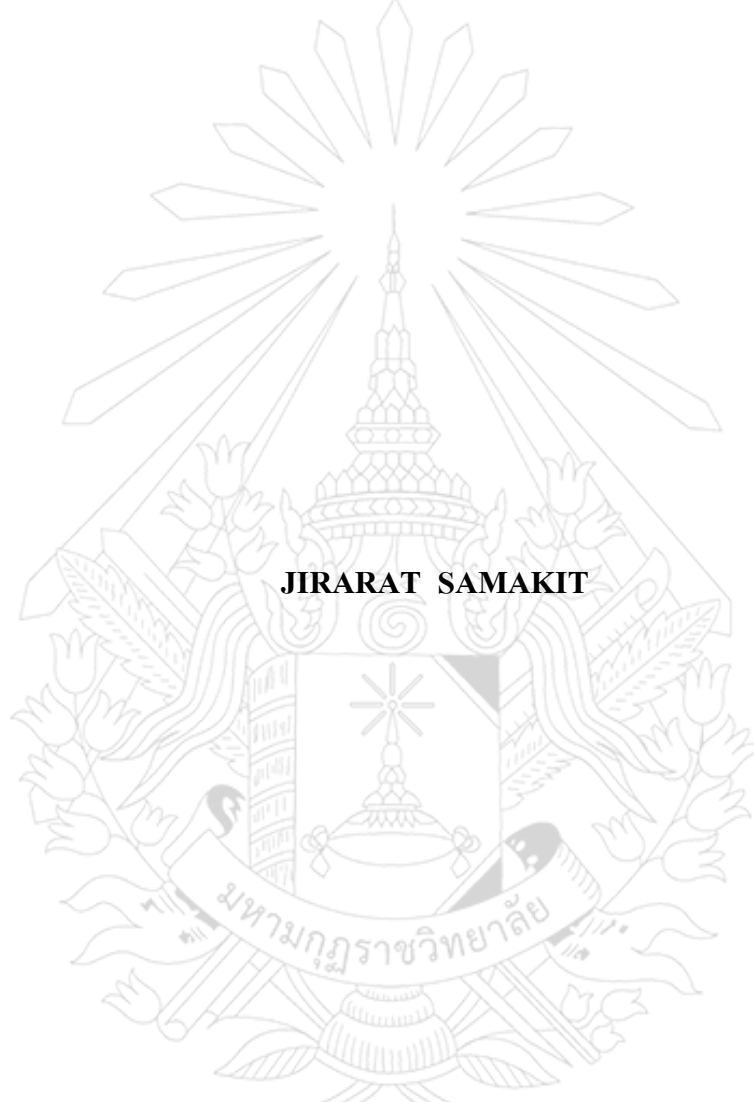
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2557

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรใน
องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2557

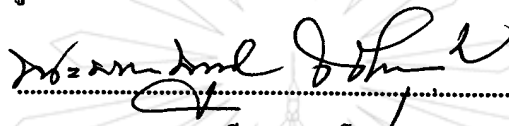
**PEOPLE'S EXPECTATION TOWARDS DUTY PERFORMANCE OF
PERSONNEL IN SUKHIRIN TAMBON ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, SUKHIRIN DISTRICT, NARATHIWAT
PROVINCE**



**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. 2557 [2014]**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรใน
องค์การบริหารส่วนตำบลสุกิริน อำเภอสุกิริน จังหวัดนครราชสีมา
ชื่อนักศึกษา : จิรรัตน์ สมครกิจ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ทรายัย ท้าวมิตร

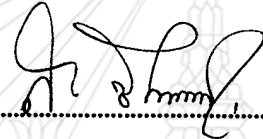
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(พระมหาบุญศรี วัฒนาวุฒโฒ, (ผศ.ดร.))

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)



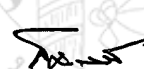
..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ทรายัย ท้าวมิตร)

พ.ศ. ๒๕๖๖ ๒๐๐ ๒๕๖๖

..... กรรมการ

(พันตำรวจเอกศาสตราจารย์ ดร. นิธิ ศรีวัฒนา)



..... กรรมการ

(ดร. สมภพ ระวังทุกข์)



..... กรรมการ

(ดร. ปัญญา คล้ายเดช)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Expectation Towards Duty Performance of Personnel in Sukhirin Tambon Administrative Organization, Sukhirin District, Narathiwat Province

Student's Name : Jirarat Samakit

Department : Government

Advisor : Assoc.Prof. Sornchai Taomitr

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P.S. Nāṇavuddho
..... Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nāṇavuddho (Asst.Prof.Dr.))

Thematic Committee

S. Chaimusik
..... Chairman
(Asst.Prof. (Emeritus) Dr. Sukit Chaimusik)

[Signature]
..... Advisor
(Assoc.Prof. Sornchai Taomitr)

N. Srivatana
..... Member
(Pol.Col.Prof.Dr. Niti Srivatana)

[Signature]
..... Member
(Dr. Sompop Rangubtook)

P. Klaydes
..... Member
(Dr. Panya Klaydesh)

| | |
|------------------|---|
| หัวข้อสารนิพนธ์ | : ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส |
| ชื่อนักศึกษา | : จิรารัตน์ สมัครกิจ |
| สาขาวิชา | : รัฐศาสตร์การปกครอง |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | : รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร |
| ปีการศึกษา | : 2556 |

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน 367 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ใช้วิธีการสุ่มแบบระบบอย่างง่าย (Systematic Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่มแบบสัดส่วน โดยสุ่มด้วยการจับสลากจากจำนวนประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test or One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเมื่อแยกออกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ (1) ด้านความเสมอภาค (2) ด้าน บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2) ผลการเปรียบเทียบพบว่าประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อ

เดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล
สุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการ
ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส มี
ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าเพราะมีหลายขั้นตอน เจ้าหน้าที่ควรมีความอดทน อดกลั้น
กับผู้มารับบริการ และควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าประชาชนจะมีสถานะทางสังคมที่
ต่างกัน และได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรทำระบบการให้บริการแบบ One Stop Service
เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ควร จัดอบรม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีคุณธรรม ศีลธรรม
จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานที่ดี และเจ้าหน้าที่ควรมีหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการ ให้บริการ
ด้วยความเต็มใจ เอื้ออารีต่อประชาชน



Thematic Title : **People's Expectation Towards Duty Performance of Personnel in Sukhirin Tambon Administrative Organization, Sukhirin District, Narathiwat Province**

Student's Name : **Jirarat Samakit**

Department : **Government**

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

Academic Year : **B.E. 2556 (2013)**

ABSTRACT

The objectives of this research were as follows: 1) to study people's expectation towards duty performance of personnel in Sukhirin tambon administrative organization, Sukhirin district, Narathiwat province, 2) to compare people's expectation towards duty performance of personnel in Sukhirin tambon administrative organization, Sukhirin district, Narathiwat province, in terms of genders, ages, degree of educations, and incomes, and 3) to study suggestions on the people's expectation towards duty performance of personnel in Sukhirin tambon administrative organization, Sukhirin district, Narathiwat province. The samplings used for the study were 367 persons. The data were collected through questionnaires and then analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation, T-test, and F-test (One-WAY ANOVA).

The results of the research were found as follows:

1). The level of the people's expectation towards duty performance of personnel in Sukhirin tambon administrative organization, Sukhirin district, Narathiwat province, was totally high in 4 aspects, but the ratio was varied respectively from maximum to minimum in; (1) the equality, (2) the officer personnel carrier, (3) the facilities, and (4) the procedures available.

2) The people's in Sukhirin tambon, Sukhirin district, Narathiwat province, with different genders, ages, degree of educations, and incomes, have different expectations for the performance of tambon administrative organization staff in Sukhirin district, Narathiwat province. by including all the indifference.

3) The suggestions were concerned with problems and resolutions of the expectation of peoples toward of personnel in Sukhirin tambon administrative organization, Sukhirin district, Narathiwat province, the tolerance to those receiving services. and should be available equally to citizens regardless of their different social status. The proposed solution is to make the system provide One Stop Service for quick service training should encourage officials morality moral ethics in the practice as well. And staff should have the principles of good governance in the service. Serve willingly. Generosity to the public.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เนื่องจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้ ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย สถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

ขอบคุณพระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, (ผศ.ดร.) รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยและคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

ขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก ประธานหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต เป็นประธาน รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร พันตำรวจเอก ศาสตราจารย์ ดร. นิธิ ศรีวัฒนา ดร.สมภพ ระวังบุทซ์ และดร.ปัญญา คล้ายเดช ที่ได้ให้คำแนะนำและชี้แจงการจัดทำสารนิพนธ์ให้กระจับในครั้งนี้

ขอบคุณรองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำปรึกษาตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

ขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก รองศาสตราจารย์ สงบ เชื้อทอง และ ดร. ขวลิต ไหลรินทร์ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา ตลอดจนเพื่อนๆ นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (รุ่นที่ 5) ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มารดา บิดา และญาติมิตรทุกท่านที่คอยห่วงใยให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจเสมอมา อาจารย์ผู้ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งหลายแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านและทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

จิรารัตน์ สมักรกิจ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญคำย่อ | ฉ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ฌ |
| สารบัญแผนภูมิ | ณ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย | 2 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | 4 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง | 6 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล | 9 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการการปฏิบัติงาน | 21 |
| 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา | 28 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 33 |
| 2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย | 39 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 40 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 40 |
| 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง | 41 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 42 |
| 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | 44 |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 46 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล | 46 |

| | |
|--|------------|
| | ๗ |
| 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย | 47 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 49 |
| 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 49 |
| 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล | 50 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 51 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | 51 |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้อิทธิบาท 4 ของผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งประเภทสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล โดยรวมและรายด้าน | 53 |
| ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท 4 ของผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งประเภทสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล | 58 |
| ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทาง ส่งเสริม ที่มีต่อ การ ประยุกต์ใช้อิทธิบาท 4 ของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภท สนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล | 82 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 86 |
| 5.1 สรุปการวิจัย | 87 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย | 88 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 93 |
| 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | 94 |
| 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย | 94 |
| บรรณานุกรม | 95 |
| ภาคผนวก | 99 |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย | 100 |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย | 102 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย | 106 |
| ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล | 109 |
| ภาคผนวก จ ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม การคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ | 114 |
| ประวัติผู้วิจัย | 118 |

สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|--------------|--|------|
| ตารางที่ 3.1 | แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามหมู่บ้านในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา | 42 |
| ตารางที่ 4.1 | แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 51 |
| ตารางที่ 4.2 | แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 51 |
| ตารางที่ 4.3 | แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา | 52 |
| ตารางที่ 4.4 | แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 52 |
| ตารางที่ 4.5 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน | 53 |
| ตารางที่ 4.6 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 54 |
| ตารางที่ 4.7 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 55 |
| ตารางที่ 4.8 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 56 |
| ตารางที่ 4.9 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาค | 57 |

| | | |
|---------------|---|----|
| ตารางที่ 4.10 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวัง ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้งด้าน จำแนกตามเพศ | 58 |
| ตารางที่ 4.11 | แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัด นราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ | 59 |
| ตารางที่ 4.12 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล สุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม | 59 |
| ตารางที่ 4.13 | แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัด นราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ | 60 |
| ตารางที่ 4.14 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวัง ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้าน บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ จำแนกตามเพศ | 60 |
| ตารางที่ 4.15 | แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัด นราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ | 61 |
| ตารางที่ 4.16 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวัง ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ | 61 |
| ตารางที่ 4.17 | แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัด นราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ | 62 |
| ตารางที่ 4.18 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวัง ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาคตามเพศ | 63 |

| | | |
|---------------|---|----|
| ตารางที่ 4.19 | แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ | 63 |
| ตารางที่ 4.20 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาสโดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ | 64 |
| ตารางที่ 4.21 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ | 65 |
| ตารางที่ 4.22 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ | 65 |
| ตารางที่ 4.23 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ | 66 |
| ตารางที่ 4.24 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ | 66 |
| ตารางที่ 4.25 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ | 67 |
| ตารางที่ 4.26 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ | 67 |

| | | |
|---------------|--|----|
| ตารางที่ 4.27 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ | 68 |
| ตารางที่ 4.28 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ | 68 |
| ตารางที่ 4.29 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ | 69 |
| ตารางที่ 4.30 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา | 70 |
| ตารางที่ 4.31 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา | 71 |
| ตารางที่ 4.32 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 71 |
| ตารางที่ 4.33 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 72 |
| ตารางที่ 4.34 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 72 |

- ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 73
- ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา 73
- ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา 74
- ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา 74
- ตารางที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา 75
- ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 76
- ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 77
- ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 77

| | | |
|---------------|---|----|
| ตารางที่ 4.43 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัด นราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 78 |
| ตารางที่ 4.44 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวัง ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอ สุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน | 78 |
| ตารางที่ 4.45 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาสด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 79 |
| ตารางที่ 4.46 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวัง ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอ สุคีริน จังหวัดนราธิวาสด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 79 |
| ตารางที่ 4.47 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัด นราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 80 |
| ตารางที่ 4.48 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวัง ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอ สุคีริน จังหวัดนราธิวาสด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 80 |
| ตารางที่ 4.49 | แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัด นราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 81 |
| ตารางที่ 4.50 | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 82 |
| ตารางที่ 4.51 | ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 83 |

- ตารางที่ 4.52 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 84
- ตารางที่ 4.53 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาค 85



สารบัญแผนภูมิ

| | หน้า |
|---|------|
| แผนภูมิที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล | 33 |
| แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 39 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน กระแสขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นส่วนหนึ่งของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำลังตื่นตัวอย่างมาก และมีบทบาทในการบริหารการปกครองสูงซึ่งเป็นที่ยืนยันว่าสังคมโดยทั่วไปตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐ รวมทั้งต้องเห็น การบริหารการปกครอง ที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณภาพของ ประชาชน ในสังคมด้วยแนวทางและวิธีการที่หลากหลาย รวมไปถึงการสร้างองค์ความรู้ใหม่และการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้แก่สังคม เพื่อเป็นฐานนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000.00 บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาท)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล ในเขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. เอง

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทำนองเดียวกันกับการพิจารณาจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในรูปแบบอื่น ๆ กล่าวคือ เพื่อมุ่งมั่นในการกระจายอำนาจในทางการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อท้องถิ่นจะได้มีโอกาสบริหารงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของตัวเอง ดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อเป็นโรงเรียนฝึกปฏิบัติและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

ภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบนั้นนอกจากจะมีหน้าที่หลักในการบริหารชุมชนแล้ว ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริวยังมีหน้าที่ให้การดูแลในเรื่องสุขอนามัยของประชาชน โครงสร้างพื้นฐานและการประชาสัมพันธ์อีกด้วย

ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย อำเภอสุคริย จังหวัดนครราชสีมา ก็เช่นเดียวกัน ต่างก็มีความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกัน การจะพิจารณาถึงความคาดหวังต่อบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบและแนวนโยบายต่าง ๆ หลายประการ จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประชาชนในท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริยคนหนึ่ง จึงมีความสนใจและต้องการทราบถึงความคาดหวังของประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย ว่าประชาชนเหล่านั้นมีความคาดหวังต่อการบริหารด้านสุขอนามัย ด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริยเพียงใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้องค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นที่ต้องการของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย อำเภอสุคริย จังหวัดนครราชสีมา
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย อำเภอสุคริย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
- 1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย อำเภอสุคริย จังหวัดนครราชสีมา

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

- การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังต่อไปนี้
- 1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย อำเภอสุคริย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน
 - 1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย อำเภอสุคริย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน
 - 1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริย อำเภอสุคริย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส รวมทั้งสิ้น 4,411 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเสมอภาค

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ให้ตรงกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส

1.5.4 ทำให้นำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงกับนโยบายและความคาดหวังของประชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและความพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ และความสนใจ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน และอาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา

การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทั้งฝ่ายบริหารและพนักงาน ตามบทบาทหน้าที่ ที่ให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่น

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สังกัดอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการประชาชนตามภาระหน้าที่ของบุคลากรเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา

ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานอยู่ใน องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา

ด้านความเสมอภาค หมายถึง การให้ความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันของประชาชนผู้มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา

เพศ หมายถึง เพศของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 - 30 ปี 3) 31 - 40 ปี และ 4) 41 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา/ปวช. 3) อนุปริญญา/ปวส. และ 4)ปริญญาตรีขึ้นไป

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ต่อเดือนของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ระดับ 1) ต่ำกว่า 7,000 บาท 2) 7,001 - 12,000 บาท 3) 12,001 - 17,000 บาท และ 4) 17,001 บาทขึ้นไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน หมายถึง เขตการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ประกอบด้วยพื้นที่ของตำบลสุครินทั้งหมด 13 หมู่บ้าน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง เป็นแนวคิดที่สร้างพลังให้กับความรู้สึกหรือความต้องการของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้อยู่ในรูปแบบตามที่ตนเองมุ่งหวัง ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดของความคาดหวังไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อว่าจะมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดเกิดขึ้นเป็นการคาดเดาไว้ล่วงหน้า ของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนจะมีประสบการณ์ที่ต่างกันจึงมีความคาดหวังในเหตุการณ์เล็กน้อยแตกต่างกันไปทั้งเชิงบวกและเชิงลบ นอกจากนี้แล้วยังได้มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้หลายท่านดังนี้

บุญล้อม บัวทুম ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือความมุ่งหวังของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่อาจเป็นบุคคล เหตุการณ์ หรือการกระทำซึ่งเป็นแนวคิดไว้ล่วงหน้า โดยที่บุคคลจะมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้และมุ่งหวังว่าสิ่งที่จะเกิดขึ้นนั้น จะ

เป็นไปตามที่ตนหวังไว้ทั้งนั้น ความคาดหวังจะขึ้นอยู่กับความต้องการ และเป็นไปตาม
ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล¹

สุรางค์ จันทร์หอม ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่ง
หนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อ หรือ
การคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้น
ประสบความสำเร็จหรือถูกต้อง จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความ
คาดหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความคาดหวังที่ว่า ถ้ามีความพยายามแล้ว ต้อง
นำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่เสร็จจะไม่บรรลุเป้าหมายเพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่า
ไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ²

สุณีย์ ชีรดากร กล่าวว่า “ ความคาดหวัง เป็นการทำนายเหตุการณ์ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง
การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลเคยมีประสบการณ์เดิมมาก่อนในช่วงชีวิตจริง
ของบุคคลนั้น สิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ มักจะไม่เจอกันเสมอไป ช่องว่างระหว่างสิ่งที่มีความคาดหวังไว้
กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ เรียกว่า Discrepancy ซึ่งจะเป็นสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดการตื่นตัว”³

สรุป ได้ว่าความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือความมุ่งหวังของ
บุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล เหตุการณ์ หรือการกระทำซึ่งเป็นการคิดไว้ล่วงหน้า
โดยที่บุคคลจะมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ และมุ่งหวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นนั้นจะเป็นไปตามที่ตนหวังไว้ ซึ่ง
ความมุ่งหวังจะเป็นทั้งทางบวกและทางลบ

2.1.2 ประเภทของความคาดหวัง

ไพฑูรย์ เจริญพันธ์วงศ์ ได้กล่าวถึงประเภทของความคาดหวังว่า ความคาดหวัง หมายถึง
ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์
ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่นด้วย⁴

¹บุญล้อม บัวท่อม, “ความคาดหวังของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนต่อการ
ดำเนินงานด้านสาธารณสุข : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่งในจังหวัดอุดรธานี”,
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยขอนแก่น)2546, หน้า11.

²สุรางค์ จันทร์หอม, **สุขวิทยาจิต**, (กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, 2529), หน้า 55.

³สุณีย์ ชีรดากร, **ประสบการณ์เดิมกับการคาดหวัง**, (กรุงเทพมหานคร : กรมการศาสนา,
2525), หน้า 29.

⁴ไพฑูรย์ เจริญพันธ์วงศ์, **พฤติกรรมองค์การและการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530), หน้า 190.

โสริช โปธิแก้ว กล่าวว่า ความคาดหวังทางลบ เป็นความคาดหวังทางร้าย เช่น ถ้าเราจนอยู่อย่างนี้ ลูกเราจะเป็นอย่างไรหนอ ความหวังในทางร้าย มักทำให้เกิดความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ชีวิตขาดสมดุลได้⁵

สรุป ได้ว่า ประเภทความคาดหวัง มีทั้งทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและยาว ความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ความคาดหวังทางบวกมักทำให้เกิดความพยายามในการที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ ในขณะที่ความคาดหวังทางลบก่อให้เกิดความกังวล วิตก ขาดสมดุลในชีวิต

2.1.3 ลักษณะของความคาดหวัง

จักรพันธ์ ตรีการศาสตร์ กล่าวว่า “ลักษณะของความคาดหวังนั้นเปรียบเสมือนการเล่นละครเวที กล่าวคือจะต้องมีผู้แสดง ผู้ชม และบทบาทสำหรับผู้แสดง” คือ

1. ความคาดหวัง “บท” หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่าง ๆ ทางสังคมจะสามารถเปรียบได้กับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลควรจะมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบและควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขของสังคมที่แตกต่างกันไป
2. ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงอื่น ๆ หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเสมือนสคริปที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคมดังกล่าวแล้วบุคคลในสังคมจึงมีการสวมบทซึ่งกันและกันเพื่อที่บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคมที่แสดงออก และสามารถมีปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่น ๆ
3. ความคาดหวังจากผู้ชม หมายถึง เป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสภาพต่าง ๆ กัน ซึ่งต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เป็นไปตามความคาดหวังร่วมกัน⁶

⁵โสริช โปธิแก้ว, สารของชีวิตในจิตวิทยาแบบเกสตัลท์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527), หน้า 79.

⁶จักรพันธ์ ตรีการศาสตร์, “ความคาดหวังของพัฒนาการที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนาการอำเภอ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2536, หน้า 42.

2.1.4 พลังของความคาดหวัง

พัชรี วรกวิน กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความคาดหวังที่แสวงหาวิธีการที่จะประสบความสำเร็จตามความคาดหวังและเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้นเข้มข้นขึ้นหากคิดหวังปริมาณความต้องการ และความเข้มข้นก็จะไม่ลดจางหายไป⁷

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ กล่าวว่า “สถานะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้น ขึ้นอยู่กับความต้องการ 2 ประการ” ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่ขาดความต้องการมากหรือน้อย จึงจะถึงระดับที่เขาพอใจ ถ้าขาดมากหรือต้องการมาก ก็จะส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลมากสูงสุด
2. สิ่งทีบุคคลนั้นมีประโยชน์เพิ่มมากขึ้นเพียงใด ถ้าได้รับประโยชน์มากความเข้มของความต้องการก็จะมากขึ้น⁸

สรุป ได้ว่าความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ความพอใจ หรือความมุ่งหวังของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล เหตุการณ์หรือการกระทำซึ่งเป็นการคิดไว้ล่วงหน้า โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ และความสนใจ ซึ่งความคาดหวังจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

หลักการหรือแนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นแนวคิดหนึ่งที่เป็นการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารปกครองได้ด้วยตนเอง ภายใต้กรอบของกฎหมายที่บัญญัติไว้ โดยกำหนดนโยบายหรือหลักแนวคิดไว้ ดังนี้

2.2.1 โครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา 45) ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในการ

⁷พัชรี วรกวิน, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด, 2522), หน้า 124-125.

⁸สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, 2522), หน้า 180-181.

ที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงสองหมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการองค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3. ควบคุมการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามแผนพัฒนาตำบล และระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับงบประมาณทางราชการ

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ คณะผู้บริหารที่ได้รับการคัดเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา 58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีพนักงานส่วนตำบลเป็นของตนเองและแบ่งส่วนราชการในการบริหารงานตามมาตรา 72 ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับ งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผน งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณ ประจำปี งานอนุมัติดำเนินงานตามข้อบังคับ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงินการเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้และการนำส่งเงินภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน เงินคงเหลือประจำวัน ขออนุมัติเบิกตัดปี จัดทำงบแสดงหลักฐานทางการเงิน งบทรัพย์สินหนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่าย งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ อาคาร ถนน สะพาน และแหล่งน้ำ งบประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการงานควบคุมอาคาร งานก่อสร้าง งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4. ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจร้องขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของ

หน่วยงานราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว⁹

2.2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนตำบล

หลังจากที่ได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2440 แล้ว พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวก็ได้ทรงมีความคิดริเริ่มในการกระจายการตัดสินใจดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องที่ต่าง ๆ โดยความคิดริเริ่มดังกล่าวได้เริ่มขึ้นตั้งแต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเดินชมตลาดและทรงมีพระราชปรารภว่าตลาดท่าลอมสกปรกมากเจ้าหน้าที่ของทางราชการและราษฎรชาวตลาดจึงได้ร่วมมือกันทำความสะอาดท่าลอมแล้วเชิญเสด็จเปิดถนนที่ทำการใหม่ จึงทรงเล็งเห็นช่องทางให้ราษฎรช่วยกันดำเนินกิจการของท้องถิ่นได้ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกเขตตำบลท่าลอมเป็นสุขาภิบาล มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าลอม ร.ศ. 124 (พ.ศ.2448) ขึ้น ในปี พ.ศ. 2451 เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเห็นว่าการจัดการปกครองรูปแบบสุขาภิบาลที่ตำบลท่าลอมเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นมาก พระองค์จึงมีพระราชดำริให้ขยายกิจการสุขาภิบาลให้แพร่หลายไปยังท้องถิ่นอื่น ๆ แต่โดยที่ทรงเห็นว่าท้องที่ที่จะจัดการสุขาภิบาลหัวเมืองต่าง ๆ มีความแตกต่างกันซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบสุขาภิบาลอย่างเดียว จึงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. 127 (พ.ศ. 2451) ขึ้น กำหนดให้มีสุขาภิบาล 2 ประเภท คือ สุขาภิบาลที่จัดตั้งในท้องที่ที่เป็นเมืองและมีความเจริญรองลงมา เรียกว่า สุขาภิบาลตำบล โดยให้จัดตั้งสุขาภิบาลทั้ง 2 ประเภทขึ้นในท้องที่ที่ประชาชนมีความพร้อม ซึ่งการจัดตั้งต้องเห็นชอบจากข้าหลวงเทศาภิบาล กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในท้องที่ ที่จะจัดตั้ง สุขาภิบาลในหัวเมืองนี้มีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเขตสุขาภิบาล ปกป้องและรักษาความเจ็บไข้ในท้องที่บำรุงรักษาทางไปมาในท้องที่ และจัดการศึกษาขั้นต้นให้แก่ราษฎร

ในปี พ.ศ. 2461 ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ได้มีพระราชประสงค์ให้ประชาชนชาวไทยได้รู้จักการปกครองตนเองตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตย จึงได้จัดตั้งมูลนิธิขึ้นเพื่อเป็นการทดลองโดยให้ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่และข้าราชการในสำนักเป็นสมาชิกเรียกว่า “ทวยนาคร” มีการตราธรรมนูญลักษณะการปกครองคณะผู้บริหารเรียกว่า “คณะนคราภิบาล” มีหน้าที่ในการดูแลทุกข์สุขของราษฎร จัดการบำรุงรักษาทาง

⁹กองราชการส่วนตำบล, กฎหมายและระเบียบข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาธาภิบาล, 2546), หน้า 2.

บททางน้ำ รักษาความสะอาด กำจัดสิ่งสกปรก จัดการสาธารณสุข จัดการศึกษา สวนสาธารณะ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ทำนองเดียวกับสุขาภิบาลและเทศบาลในสมัยต่อ ๆ มา

ภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 ประเทศไทยก็ได้มีการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ โดยในปี พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 ขึ้น กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาคและราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งการจัดระเบียบราชการบริหารเช่นนี้เป็นการนำหลักการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นมาใช้อย่างเป็นทางการเป็นครั้งแรก โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นใช้บังคับ มีการยกสุขาภิบาลที่มีอยู่ในขณะนั้นขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ในการจัดทำภารกิจต่าง ๆ ในเขตเทศบาลด้วยงบประมาณของเทศบาลเอง แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้ก็ได้ถูกยกเลิกในเวลาต่อมา จากนั้นก็ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 ได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486¹⁰

ต่อมาได้มีการกำหนด พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 จัดตั้ง “สุขาภิบาล” เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นนอกเขตเมือง บริหารในรูปแบบคณะกรรมการ ไม่มีสภา โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งไว้ 2 ข้อ คือ เป็นที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอ ชุมชนใหญ่มีตลาดการค้าอย่างน้อย 100 ห้องราษฎรอย่างน้อย 1,500 คน มีพื้นที่ 1-4 ตร.กม. เกิดสุขาภิบาลในรูปแบบใหม่ โดยผสมผสานรูปแบบของเทศบาลกับสุขาภิบาลหัวเมืองเดิมตาม พระราชบัญญัติ สุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 เพื่อเตรียมความพร้อมยกฐานะเป็นเทศบาลต่อไป

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 กำหนดให้ตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ รายจ่าย และพนักงานตำบลที่ได้รับงบประมาณของตนเอง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปัจจุบันมีการแก้ไขถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552) มีรูปแบบคล้ายการปกครองระดับชาติกล่าวคือ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ กล่าวคือ

1. ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย

¹⁰รศ.สรชัย ท้าวมิตร, “เอกสารประกอบการสอนวิชาการปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ”, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551, หน้า 11-14, (อัครสำเนา).

1.1 สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกงศ์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน โดยให้ที่ประชุมเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ประธานสภา 1 คน รองประธานสภา 1 คน และเลขานุการ อีก 1 คน นอกนั้นเป็นสมาชิกสภา (ซึ่งต้องเลือกตั้งเป็นผู้บริหารท้องถิ่น 1 คน และคณะกรรมการบริหารท้องถิ่นอีก 2 คน) โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของงศ์การบริหารส่วนตำบล
- 2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนพัฒนาตำบลและกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

1.2 คณะกรรมการบริหาร สภากงศ์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้เลือกคณะกรรมการบริหาร งศ์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยผู้บริหารท้องถิ่น 1 คน และคณะกรรมการบริหารอีกจำนวน 2 คน มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการทั้งปวงของงศ์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

- 1) บริหารกิจการของงศ์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการของงศ์การบริหารส่วนตำบลต่อสภากงศ์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- 2) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลทราบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- 3) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

2. ฝ่ายประจำ ประกอบด้วย

1) สำนักงานปลัดงศ์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับ งบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2) ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี การตัดโอนเงินเดือน การรายงานเงินคงเหลือ การจัดทำงบจัดทำบัญชีทุกประเภท งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3) ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบงานประมาณการ ค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้าง งานซ่อมบำรุง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

4) ส่วนสาธารณสุข (มีเฉพาะ องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้นหนึ่ง) ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานสุขภาพตำบล งานควบคุมโรคติดต่อ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ทั้งนี้โครงสร้างการบริหารงานกรมการปกครองได้จัดแบ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ออกเป็น 5 ชั้น โดยใช้รายได้เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ได้แก่

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเกณฑ์รายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 21 ตำแหน่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเกณฑ์รายได้ 12-20 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 12 ตำแหน่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 3 เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเกณฑ์รายได้ 6-12 ล้านบาท มีจำนวน พนักงานส่วนตำบลได้ 6 ตำแหน่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเกณฑ์รายได้ 3-6 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 4 ตำแหน่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 5 เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเกณฑ์รายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลได้ 3 ตำแหน่ง

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 67)

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็น และสมควร

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 68)

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง¹¹

นอกจากที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถดำเนินการภายในเขตของตนเองแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังสามารถทำกิจการนอกเขตได้ หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้น เป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน(มาตรา73)

นอกจากอำนาจหน้าที่ซึ่งได้กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว ยังมีการรับรองและกำหนดอำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 อีก มีทั้งหมด 31 ข้อ ประกอบด้วย

¹¹ชูศักดิ์ ฉายะบุตร, การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย , (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2518), หน้า 72-76.

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขปศุสัตว์และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขปศุสัตว์
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด¹²

2.2.3 แนวคิดการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. แนวคิดการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล .ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มาตรา 66 มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องทำในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 67 และ มีอำนาจหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมได้ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเกี่ยวข้องกัน โดยพิจารณาอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่าย คือ

1) คณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล โดยการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอขอความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 59¹³

2) คณะกรรมการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล เป็นต้น ตามมาตรา 46

2. ปัญหาและข้อจำกัดของการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากการศึกษาตรวจสอบติดตามการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

¹²รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 116 ตอนที่ 114 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542

¹³ ตรีศุกุล มีชัย, สภาตำบล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุโขมและบุตร, 2537), หน้า 42.

1) ขาดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาตำบล กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถบอกได้ว่าเป้าหมายของการพัฒนาหรือสภาพที่พึงปรารถนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอนาคต คืออะไร แต่องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ทำได้เพียงเอาโครงการมารวมกันเพื่อเป็นแนวทางในการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปี

2) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังขาดความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการจัดทำ แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่เป็นผู้เพิ่งผ่านการทำงานครั้งแรก

3) การจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ยังเน้นการพัฒนาเฉพาะโครงสร้าง พื้นฐาน ละเลยการพัฒนาในด้านอื่น ๆ

4) แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในส่วนท้องถิ่น เนื่องจากการจัดทำแผนพัฒนายังเป็นการระดมความคิดเห็น ในวงแคบ เฉพาะฝ่ายบริหารและสภาฝ่ายองค์การบริหารส่วนตำบล

5) การจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากระบบขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบกับประชาชนเองยังขาดความสนใจกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบล

6) องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ไม่บริหารจัดการให้เป็นไปตามแผนพัฒนา นอกจากจะไม่ให้ความสำคัญของแผนแล้วยังถือเป็นการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายตาม พ.ร.บ.¹⁴

หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องปรับวิธีทำงานใหม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแกนหลักในการพัฒนา โดย

- 1) ให้ประชาชนเป็นผู้ร่วมคิดกำหนดความต้องการ
- 2) ให้ประชาชนร่วมดำเนินการ/และร่วมรับผิดชอบ
- 3) ให้ประชาชนเป็นผู้รับผลประโยชน์¹⁵

แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

¹⁴ กองวิชาการและแผนงานปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล(กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์กระทรวงการศึกษา, 2549), หน้า 37.

¹⁵ กรมการปกครอง, คู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล , (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2538), หน้า 44.

1. ร่วมคิดกำหนดความต้องการ องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน ทุกกลุ่ม เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาหรือเป้าหมายการพัฒนาขององค์กรบริหารส่วนตำบล กล่าวคือ เป็นการหล่อหลอมความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย เพื่อกำหนดเป็นภาพแห่งความสำเร็จที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ที่อยู่บนพื้นฐานความเป็นไปได้ และสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้

2. ร่วมจัดทำแผนพัฒนา หลังจากที้องค์การบริหารส่วนตำบล และประชาคมได้ร่วมกันคิด กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ ซึ่งเปรียบเสมือนได้กำหนดจุดหมายที่จะเดินให้ถึงและกำหนดเส้นทางการเดินทางต่อไปก็จะต้องกำหนดวิธีการเดินไปสู่จุดหมายก็คือการกำหนดแผนงาน โครงการต่าง ๆ ซึ่งสามารถให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมได้ใน 2 ลักษณะคือ

1) องค์กรบริหารส่วนตำบล ควรแต่งตั้งผู้แทนชุมชน กลุ่มอาชีพหรือกลุ่มอื่น ๆ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ การจัดทำแผนพัฒนา

2) องค์กรบริหารส่วนตำบล ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนระดับหมู่บ้านหรือกลุ่มต่าง ๆ ในส่วนท้องถิ่นได้เสนอแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของกลุ่มหรือชุมชนนั้น

3. ให้ประชาชนได้รับรู้ ตรวจสอบและแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อ แผนงาน โครงการพัฒนาขององค์กรบริหารส่วนตำบล ทั้งระยะสั้นและระยะปานกลาง โดยการจัดให้มีการรับฟัง ความคิดเห็นต่อร่างแผนพัฒนา ก่อนจะเสนอให้สภาองค์กรบริหารส่วนตำบล พิจารณาให้ความเห็นชอบ

4. องค์กรบริหารส่วนตำบล ต้องใช้แผนงานพัฒนาเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ องค์กรบริหารส่วนตำบล เพื่อสนองตอบปัญหาความต้องการของประชาชนและเพื่อให้เป็นไปตาม บทบัญญัติแห่ง พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 59

5. ให้ประชาชนร่วมปฏิบัติ ติดตามและประเมินผลร่นำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะ กิจกรรม/โครงสร้างที่ต้องใช้งบประมาณจะต้องผ่านกระบวนการจัดทำข้อบังคับงบประมาณ และได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์กรบริหารส่วนตำบลและ ได้รับการอนุมัติจากนายอำเภอก่อน ได้แก่

1) การร่วมปฏิบัติให้กลุ่มต่าง ๆ หรือประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการพัฒนาเข้าร่วมดำเนินการตามโครงการในรูปแบบต่างๆ ได้แก่สนับสนุนกิจการของกลุ่มต่าง ๆ

2) ให้ประชาชนได้ตรวจสอบการดำเนินงานของ องค์กรบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องโปร่งใส โดยให้ผู้แทนชุมชนตามข้อเสนอของประชาชนร่วมเป็นกรรมการในกระบวนการจัดซื้อ-จัดจ้าง

3) การติดตามประเมินผล การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมปฏิบัติงาน ทำให้ทราบความก้าวหน้าของโครงการปัญหา /อุปสรรคในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น หลังสิ้นปีงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจะได้จัดประชุมประชาคมเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจริง

จะเห็นว่าการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการพัฒนาจากล่างขึ้นสู่บน (Development from bellow) เป็นการพัฒนาที่เน้นที่บทบาทของประชาชน รวมทั้งข้าราชการระดับล่าง เป็นผู้กำหนดตัดสินใจความต้องการของตนเอง ที่จะพัฒนาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่รวมทั้งสภาพแวดล้อมในส่วนท้องถิ่น ลักษณะสำคัญของแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ

- 1) เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กำหนดแผนพัฒนาเริ่มจากประชาชนที่อยู่ในส่วนท้องถิ่นระดับพื้นฐานเป็นสำคัญ โดยประชาชนคิดริเริ่ม ตัดสินใจกำหนดความต้องการของตนเอง กำหนดเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา
- 2) ยอมรับแนวคิดที่หลากหลายในการพัฒนาและสภาพแวดล้อมของชุมชน ครอบคลุมถึงปัญหาและความต้องการในแต่ละส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน อาศัยคนที่อยู่ในพื้นที่ เป็นผู้วางแผนในการพัฒนา และสามารถพัฒนาได้ถูกทาง
- 3) ยอมรับแนวคิดของคนในท้องถิ่นว่า การพัฒนาที่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในท้องถิ่นอย่างจำกัด เชื่อว่าประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการพัฒนาตนเองได้ รัฐเป็นเพียงผู้สนับสนุน

จะเห็นได้ว่าการจัดทำแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบล แบบมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ ประชาชนได้ใช้สิทธิการมีส่วนร่วมในการพัฒนาส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และเพื่อให้การปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทำให้รู้ถึงปัญหาและอุปสรรคของพื้นที่ในการจัดทำแผนพัฒนาส่วนท้องถิ่นดียิ่งขึ้น¹⁶

รูปแบบขององค์การปกครองส่วนตำบล มีการปกครอง 2 ส่วน ประกอบด้วย ฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ การบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ตามมาตรา 66 มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องทำในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 67 และมีอำนาจหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมได้ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเกี่ยวข้องกันหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยองค์การบริหาร

¹⁶โกวิท พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546), หน้า 135.

ส่วนตำบล จะต้องปรับวิธีทำงานใหม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแกนหลักในการพัฒนาโดย 1) ให้ประชาชนเป็นผู้ร่วมคิดกำหนดความต้องการ 2) ให้ประชาชนร่วมดำเนินการ/และร่วมรับผิดชอบ และ 3) ให้ประชาชนเป็นผู้รับผลประโยชน์ การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล แบบมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้สิทธิการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทำให้รู้ถึงปัญหาและอุปสรรคของพื้นที่ในการจัดทำแผนพัฒนาส่วนท้องถิ่นดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน และตำบล ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

สมเด็จพระสังฆราช ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานว่า “เป็นปฏิกริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งที่มีชีวิต จะสังเกตได้ หรือสังเกตไม่ได้ก็ตามรวมทั้งที่มีอยู่ภายในและแสดงออกมาภายนอก”¹⁷

ชม ภูมิภาค กล่าวว่า “บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้งสติปัญญา สมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน”¹⁸

¹⁷ สมเด็จพระสังฆราช, เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา หน่วยที่ 1-7 สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (กรุงเทพมหานคร : 2527), หน้า 97.

¹⁸ ชม ภูมิภาค, การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, 2526), หน้า 10.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ความหมายของ “การปฏิบัติงาน” ว่าเป็นปฏิกิริยาหรือกิจกรรม ทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต จะสังเกตได้หรือไม่สังเกตไม่ได้ ก็ตามรวมทั้งที่มีอยู่ภายในและแสดงออกมา ภายนอกได้ให้ข้อคิดว่า “พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ” เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทาง ร่างกาย รวมทั้งการปฏิบัติและพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ในสภาวะการณ์หนึ่ง ๆ หรืออาจ เป็นพฤติกรรมที่ล่าช้า คือบุคคลไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่แต่คาดคะเนว่าอาจปฏิบัติในโอกาสต่อไปเป็น พฤติกรรมสุดท้ายที่เป็นเป้าหมายของการศึกษาต้องอาศัยพฤติกรรมระดับต่าง ๆ เป็นส่วนประกอบ ทั้งทางความรู้และทัศนคติสามารถประเมินผลได้ง่ายแต่กระบวนการในการที่จะก่อให้เกิดเป็น พฤติกรรมนี้ต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอนดังนี้

1. ตัดสินใจปฏิบัติการกิจต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาของบุคลากรและ ชุมชน
2. มุ่งมั่นพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติได้เต็มศักยภาพ
3. พัฒนาแผนงานขององค์กรให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง
4. พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นลำดับ
5. ปฏิบัติงานขององค์กร โดยเน้นผลถาวร
6. รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ
7. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
8. ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์
9. แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา

10. เป็นผู้นำและสร้างผู้นำสร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ปัจจุบันเป็นองค์กร สมัยใหม่ในแนวคิดของการบริหารงานในลักษณะ “บรรษัทบาล” ที่จะต้องบูรณาการความคาดหวัง ความต้องการ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรเข้ามายังการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งนี้ก็ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ที่ต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรนั่นเอง ความ ต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรจะมีหลายรูปแบบ เช่น พนักงาน : ต้องการผลประโยชน์ ตอบแทนที่สูงขึ้นโอกาสในการได้รับการพัฒนา และความเจริญก้าวหน้าที่ดีขึ้นทางสังคม : ต้องการสิ่งแวดล้อมที่ปราศจากมลพิษมากขึ้นความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้เสียกับองค์กรเหล่านั้น ก็คือ “เป้าหมาย” ในการดำเนินงานขององค์กรที่องค์กรจะต้องตอบสนองทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดของ องค์กร และเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายดังกล่าวองค์กรสมัยใหม่จึงมีการ นำเอาแนวคิดของการบริหารงานเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร แต่ในการ บริหารงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กรต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะประสบปัญหาคล้าย ๆ กันอยู่อย่างหนึ่ง คือ องค์กรยังขาดประสิทธิภาพในการบูรณาการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยงานและองค์กร

ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมขององค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ภารกิจ และวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนดไว้ได้ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ทุเลาเบาบางลง ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาแนวคิดใหม่ขึ้นมาโดยมีแนวคิดสำคัญว่า การปฏิบัติงานของพนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารทั้งนี้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีการบูรณาการซึ่งกันและกันสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร โดยในท้ายที่สุดก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการที่จะตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรจากแนวคิดดังกล่าว จึงมีการพัฒนากระบวนการประเมินผลปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอดีตเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้มาเป็นกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่มีแนวความคิดสำคัญ ๆ ที่ต้องการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานจนมีผลการปฏิบัติงานในอนาคตรุดรุดเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹⁹

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมยศ นาวิการ ได้ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้บทบาทเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากการรับรู้บทบาทไม่ถูกต้องแล้วผลของการปฏิบัติงานจะเท่ากับศูนย์ถึงแม้ว่าความสามารถและแรงจูงใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม โดยสรุป บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (Status) เมื่อคนเข้าดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ตามการรับรู้ของตนเองและความคาดหวังจากบุคคลในสังคม ในบุคคลเดียวกันอาจมีได้หลายบทบาท เช่น บทบาทของผู้บังคับบัญชาหรือบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นบทบาทและหน้าที่จึงมีความสัมพันธ์กัน คำว่า “บทบาท” (Role) มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับ “สถานภาพ” (Status) และ “ตำแหน่ง” (Position) เพราะบทบาทของบุคคลจะแสดงตามสถานภาพ หรือตำแหน่งที่ครอบครองเพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจ “บทบาท” มากขึ้น จึงจำเป็นต้องกล่าวถึง “สถานภาพ” และ “ตำแหน่ง” ด้วย สถานภาพ (Status) คำว่า “Status” มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Sto” ภาษาอังกฤษตรงกับ “Stand” ซึ่งในภาษาไทย หมายถึงฐานะหรือตำแหน่งของบุคคล²⁰

¹⁹ ประภาเพ็ญ สุวรรณ, การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2520), หน้า 10-11.

²⁰ สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, 2521), หน้า 40.

1. ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

ทิตยา สุวรรณะชญ ได้อธิบายคำว่า “ตำแหน่ง” (Position) ในแง่จิตวิทยาว่า “หมายถึง เป็นเพียงระบบของการคาดหวังบทบาท(System of Role Expectation) ซึ่งขึ้นอยู่กับ การคาดการณ์ตำแหน่งของตนเองและผู้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กัน การที่บุคคลมาพบกันแต่ไม่ทราบว่าเป็นบุคคลทั้งคู่จะไม่สามารถตระหนักได้เลยว่าจะปฏิบัติต่อกันอย่างไร เป็นต้น”²¹

ในแง่สังคมวิทยาสถานภาพจึงเป็นตำแหน่งที่ได้จากการเป็นสมาชิกกลุ่มเป็นสิทธิและหน้าที่ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ เกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสังคมส่วนรวม ส่วนในแง่จิตวิทยาสถานภาพจะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลนั้นมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไร มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างไร ในสังคมตามสถานภาพตำแหน่งนั้นๆ สรุปได้ว่า สถานภาพจึงเป็นสิ่งเฉพาะบุคคลที่ให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่น และมีอะไรเป็นเครื่องหมายของตนเอง

2. การรับรู้บทบาทการปฏิบัติงาน

ลักษณะของบทบาทของบุคคลนั้น ได้แบ่งออกเป็นลักษณะต่าง ๆ 3 ประการ ได้แก่

- 1 . บทบาทในอุดมคติหรือสิ่งที่สังคมกำหนดไว้ (Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคมไว้ซึ่งบุคคลจะต้องปฏิบัติ เช่น บทบาทของคนที่ เป็นบิดา บทบาทของคนที่ เป็นครู เป็นต้น
- 2 . บทบาทการรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งอาจจะไม่เหมือนบทบาทในอุดมคติหรืออาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล
- 3 . บทบาทที่กระทำจริง (Perform Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำไปจริงซึ่งจะขึ้นอยู่กับ ความเชื่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ของแต่ละบุคคล ตลอดจนความกดดันและโอกาสในแต่ละสังคมในระยะเวลาหนึ่ง ๆ และยังรวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล²²

การแสดงบทบาทของบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 อย่าง

- 1) ความคาดหวังในบทบาท(Role Expectation) เป็นบทบาทของบุคคลตามความคาดหวังของผู้อื่นหรือเป็นบทบาทที่สถาบัน องค์กร หรือกลุ่มสังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่งอยู่
- 2) การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นการรับรู้บทบาทของตนว่าควรจะมีบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้ (Perceived Role) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความต้องการของ

²¹ ทิตยา สุวรรณะชญ, โลกาวัดกับการพัฒนาสังคม, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แสงจันทร์, 2517), หน้า 42-43.

²² เรื่องเดียวกัน, หน้า 43.

บุคคลนั้น ทั้งนี้การรับรู้บทบาทและความต้องการของบุคคล ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของบุคคล ตลอดจนเป้าหมายในชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

3) การยอมรับบทบาทของบุคคล (Role Acceptance) จะเกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกับบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและบทบาทที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับในบทบาทเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาท การสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้ เพราะทุกคนไม่ได้ยินดียอมรับบทบาททุกบทบาทเสมอไปแม้ว่าจะถูกคัดเลือกหรือถูกแรงผลักดันจากสังคมให้รับตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะถ้าหากว่าบทบาทที่ได้รับนั้นทำให้ได้รับผลเสียหาย หรือเสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการหรือค่านิยมของบุคคลนั้นผู้ครองตำแหน่งอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้นไม่ยอมรับบทบาทนั้น

4) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role Performance) เป็นบทบาทหน้าที่ที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง (Actual Role) ซึ่งอาจจะเป็นบทบาทที่สังคมคาดหวังหรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้และตามความคาดหวังของตนเองที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่เพียงใดขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับบทบาทนั้นๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ซึ่งเนื่องมาจากความสอดคล้องกับของบทบาทตามความคาดหวังของสังคมนั้นๆ การรับรู้บทบาทของตนเอง

สรุปได้ว่า การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทใด ๆ บทบาทหนึ่ง ปัจจัยหนึ่งที่มาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้บทบาท เพราะการรับรู้บทบาทเป็นพื้นฐานพฤติกรรมของบุคคลเมื่อบุคคลเข้ามาทำงานองค์การแล้วก็ต้องเข้าใจในบทบาทที่ตนแสดงนั้น โดยพยายามทำความเข้าใจรับรู้บทบาทที่ตนแสดง

2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม ได้เสนอว่า “การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลต้องประกอบไปด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล”²⁴

²³ วุฒิชัย จ้านง, พฤติกรรมการตัดสินใจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523), หน้า 36.

²⁴ สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร), 2530, หน้า 62.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ อันได้แก่ อายุ ประสบการณ์ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล²⁵

ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์จอมเทศ กล่าวไว้ว่า “ประสิทธิภาพขององค์การจะดีหรือไม่เพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้นำในองค์การ และลักษณะพฤติกรรมปทัสถานในองค์การ (Organization Norm) จะเป็นอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางความประพฤติปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงาน”²⁶

เสถียร เหลืองอร่าม กล่าวว่า “หัวหน้าหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผลงานเป็นส่วนรวม ดังนั้น คุณภาพและลักษณะของหัวหน้าหน่วยงานจึงมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคุณภาพของสถาบัน รวมทั้งมีผลสะท้อนต่อผลงาน และวิธีปฏิบัติงานขององค์การเป็นอันมาก”²⁷

บัญชา แก้วเกตุทอง ยังได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วยงานไว้ว่า “หัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่ที่จะทำให้ภารกิจทั้งหมดบรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์ โดยจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนควบคุมบังคับบัญชาถึงแม้งานนั้น จะมีได้กระทำด้วยตนเองก็ตาม”²⁸

อรุณ รักธรรม ที่กล่าวว่า “หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ที่มีหน้าที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองต่อผู้อื่น ซึ่งได้แก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและข้อที่สำคัญที่สุดคือ จะต้องให้งานที่รับผิดชอบบรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานทั้งนี้ในการทำงานของมนุษย์ (Job Performance) ขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability)”²⁹

²⁵ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์การ กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช, 2526), หน้า 67.

²⁶ ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์จอมเทศ, วิทยาการจัดการและพฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2521), หน้า 104.

²⁷ เสถียร เหลืองอร่าม, การจัดการองค์การและการปฏิบัติงาน, (กรุงเทพมหานคร : แพร์พิตทยา, 2519), หน้า 73.

²⁸ บัญชา แก้วเกตุทอง, ผู้นำการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้ว, 2523), หน้า 122.

²⁹ อรุณ รักธรรม, หลักมนุษยสัมพันธ์และการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527), หน้า 280.

2.3.4 การรับรู้บทบาทการปฏิบัติงาน

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ ได้ให้ความหมายการรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ต้องกระทำ ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่ามีเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตามการแสดงบทบาทของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 อย่าง ได้แก่

1. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) เป็นบทบาทของบุคลากรตามความคาดหวังของผู้อื่นหรือบทบาทที่สถาบัน องค์กร หรือกลุ่มสังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ที่บุคคลครองตำแหน่งอยู่
 2. การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นการรับรู้บทบาทของตนว่าควรจะมีลักษณะบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้บทบาท และความต้องการของบุคคลขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของบุคคลตลอดจนเป้าหมายของชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น
 3. การยอมรับของบุคคล (Role Acceptance) จะเกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกับบทบาท ความคาดหวังของสังคมและบทบาทที่ตนเองรับรู้เกี่ยวกับการยอมรับในบทบาทเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาท การสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะทุกคนไม่ได้ยินดียอมรับบทบาททุกบทบาทเสมอไปแม้ว่าจะถูกคัดเลือกหรือถูกแรงกดดันจากสังคมให้รับตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะถ้าหากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับนั้นทำให้ได้รับผลเสียหายหรือเสียผลประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการหรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้น ไม่ยอมรับบทบาทนั้น
 4. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role Performance) เป็นบทบาทหน้าที่ที่เจ้าของแสดงจริง (Actual Role) ซึ่งอาจเป็นบทบาทหน้าที่ที่สังคมคาดหวังหรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้และตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่เพียงใดขึ้นอยู่กับ การยอมรับบทบาทนั้น ๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้นอยู่ซึ่งเนื่องมาจากความสอดคล้องกับบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและการรับรู้ของตนเอง
- การที่บุคคลใดจะปฏิบัติตามบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ปัจจัยหนึ่งที่มาเกี่ยวข้องก็คือการรับรู้บทบาทนั้น ๆ เพราะการรับรู้บทบาทเป็นพื้นฐานทางพฤติกรรมของบุคคลเมื่อบุคคลเข้ามาทำงาน

³⁰สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ , “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา), 2530หน้า43.

ในตำแหน่ง หรือในองค์กรแล้วก็ต้องเข้าใจในบทบาทที่ตนแสดงนั้น โดยพยายามทำความเข้าใจ และรับรู้บทบาทที่ตนแสดง³¹

สรุปได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ องค์กรบริหาร ส่วนตำบลจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนใหญ่ โดยใช้หลักวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน และในการจัดทำแผนพัฒนา องค์กรบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และ หลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

องค์กรบริหารส่วนตำบลสุคีริน ได้ยกฐานะจากสภาตำบลสุคีรินขึ้นเป็นองค์กรบริหาร ส่วนตำบลสุคีรินตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540

2.4.1 ที่ตั้ง อาณาเขต และเขตการปกครอง

ที่ตั้งองค์กรบริหารส่วนตำบลสุคีริน ปัจจุบันตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา หมู่ที่ 8 ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากอำเภอสุคีริน 8 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 68,548 ไร่ หรือ 138.5 ตารางกิโลเมตร ภูมิประเทศสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 90 เป็นภูเขาสูงและป่าเขา สภาพภูมิอากาศของตำบลสุคีรินมี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน (ระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ – กรกฎาคม) ฤดูฝน (ระหว่างเดือนสิงหาคม – มกราคม) ฝนตกชุกในช่วงเดือน ตุลาคม – มกราคม ของทุกปี มีจำนวนหมู่บ้าน 13 หมู่บ้าน ทิศเหนือ ติดต่อดำบลเกียร์ ทิศใต้ ติดต่อดำบลมาโมงและประเทศมาเลเซีย ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลเกียร์และตำบลมาโมง ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลจะนะ

2.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

1. การเมือง การบริหาร

- กำนัน 1 คน
- ผู้ใหญ่บ้าน 12 คน

³¹ วุฒิชัย จานง, พฤติกรรมการตัดสินใจ, อ่างแล้ว, หน้า 36.

2. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน ประกอบด้วยบุคลากร จำนวน 26 คน
 - ข้าราชการ 12 คน
 - พนักงานจ้างตามภารกิจ 12 คน
 - พนักงานจ้างทั่วไป 2 คน
3. ระดับการศึกษาของบุคลากร
 - มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา อนุปริญญา 10 คน
 - ปริญญาตรี 15 คน
 - ปริญญาโท 1 คน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน แบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 หน่วยงาน
 - สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
 - ส่วนการคลัง
 - ส่วนโยธา
 - ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 - ส่วนสาธารณสุข

2.4.3 สภาพเศรษฐกิจ

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน มีรายได้จากด้านการเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก พืชที่ทำรายได้สูงสุด ได้แก่ ยางพารา ทุเรียน มังคุด รวมทั้งผลไม้อื่นๆ รองลงมา คือ การปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงไก่ เป็ด วัว ซึ่งเป็นการเลี้ยงเพื่อยังชีพ ส่วนการค้าขายมีเพียงเล็กน้อยเป็นการค้าขายแบบขนาดเล็ก ซึ่งประชากรส่วนใหญ่จะติดต่อกับการค้าขายกับประเทศมาเลเซียและรับจ้างทั่วไป

1. การอุตสาหกรรม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน ยังไม่มีผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรม
2. การพาณิชย์กรรม/การบริการ เป็นการจำหน่ายสินค้าอุปโภค-บริโภค และการค้าขายกับประเทศมาเลเซีย ด้านชายแดน ยังไม่มีศูนย์การค้า มีแต่ร้านค้าทั่วไป และสถานบริการน้ำมันยังไม่มีให้บริการ
3. การท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีรินมีแหล่งท่องเที่ยว เช่น อุโมงค์ น้ำตก แก่งต่าง ๆ แต่สถานที่ยังอยู่ในขั้นตอนปรับปรุงพัฒนา ในอนาคตจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ
4. การปศุสัตว์ การประกอบการปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน เป็นการเลี้ยงสัตว์เพื่อยังชีพเป็นส่วนใหญ่

5. หน่วยธุรกิจ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริพ ประกอบด้วย โรงเก็บยาง จำนวน 2 แห่ง, ปื้มหลอดขายน้ำมัน จำนวน 11 แห่ง, ร้านค้าเบ็ดเตล็ด จำนวน 33 แห่ง และร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ จำนวน 8 แห่ง

2.4.4 สภาพทางสังคม

1. ด้านการศึกษา ประชากรจบการศึกษาภาคบังคับ 68 % อ่านออกเขียนได้ 70 % มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ 1) โรงเรียนนิคมพัฒนา 6, 2) โรงเรียนนิคมพัฒนา 7, 3) โรงเรียนนิคมพัฒนา 9, 4) โรงเรียนจุฬาภรณ์พัฒนา 12, และ 5) โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านลิลานนท์

2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านราษฎร์ประสาน, 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 12, 3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนนิคมพัฒนา 7, และ 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนนิคมพัฒนา 9

3. สถาบันและองค์กรทางศาสนา ประชากรนับถือศาสนาพุทธ 60 % ศาสนาอิสลาม 40% มีวัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) วัดสุวรรณบรรพต (หมู่ที่ 2 บ้าน สวนอก), 2) สำนักสงฆ์อีสานใต้ (หมู่ที่ 5 บ้านน้ำตก), 3) สำนักสงฆ์ลีนาประชาราม (หมู่ที่ 6 บ้านลิลานนท์) และ 4) สำนักสงฆ์บ้านราษฎร์ผดุง (หมู่ที่ 8 บ้านราษฎร์ผดุง) และมัสยิด จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ 1) มัสยิดซาฟิเนาตุลอาคีเราะห์ (หมู่ที่ 4 บ้านราษฎร์สามัคคี), 2) มัสยิดอุมมาหาคุลมูมินีน (หมู่ที่ 5 บ้านน้ำตก), 3) มัสยิดนูรุลฮิดาเยห์ (หมู่ที่ 9 บ้านราษฎร์ประสาน), 4) มัสยิดอิคลาส (หมู่ที่ 12 บ้านน้อมเกล้า) และ 5) มัสยิดดารุลอามาน (หมู่ที่ 13 บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 12)

4. วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี องค์การบริหารส่วนตำบลสุคริพ ได้มีการจัดพิธีให้กับประชาชนในทุก ๆ ปี เช่น 1) ส่งเสริมกิจกรรมการถือศีลอด, 2) ส่งเสริมกิจกรรมการจัดงานเมาลิด, 3) ส่งเสริมกิจกรรมเนื่องในวันสงกรานต์, 4) ส่งเสริมกิจกรรมเนื่องในวันเข้าพรรษา, 5) ส่งเสริมกิจกรรมประเพณีกวนอาซุร, 6) ส่งเสริมกิจกรรมประเพณีวันสารทไทย, 7) ส่งเสริมกิจกรรมประเพณีวันลอยกระทง และ 8) ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนาต่าง ๆ

5. การสาธารณสุขมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สวน.นอก, 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านน้ำตก และ 3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 12

6. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีป้อมซุรรักษาความสงบหมู่บ้าน จำนวน 13 หมู่บ้าน

2.4.5 สักยภาพในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน

องค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน ได้กำหนดส่วนราชการที่ชัดเจนสามารถบริหารจัดการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างของแต่ละหน่วยงานมีความกระชับและลดภาระค่าใช้จ่ายซึ่งส่วน ราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

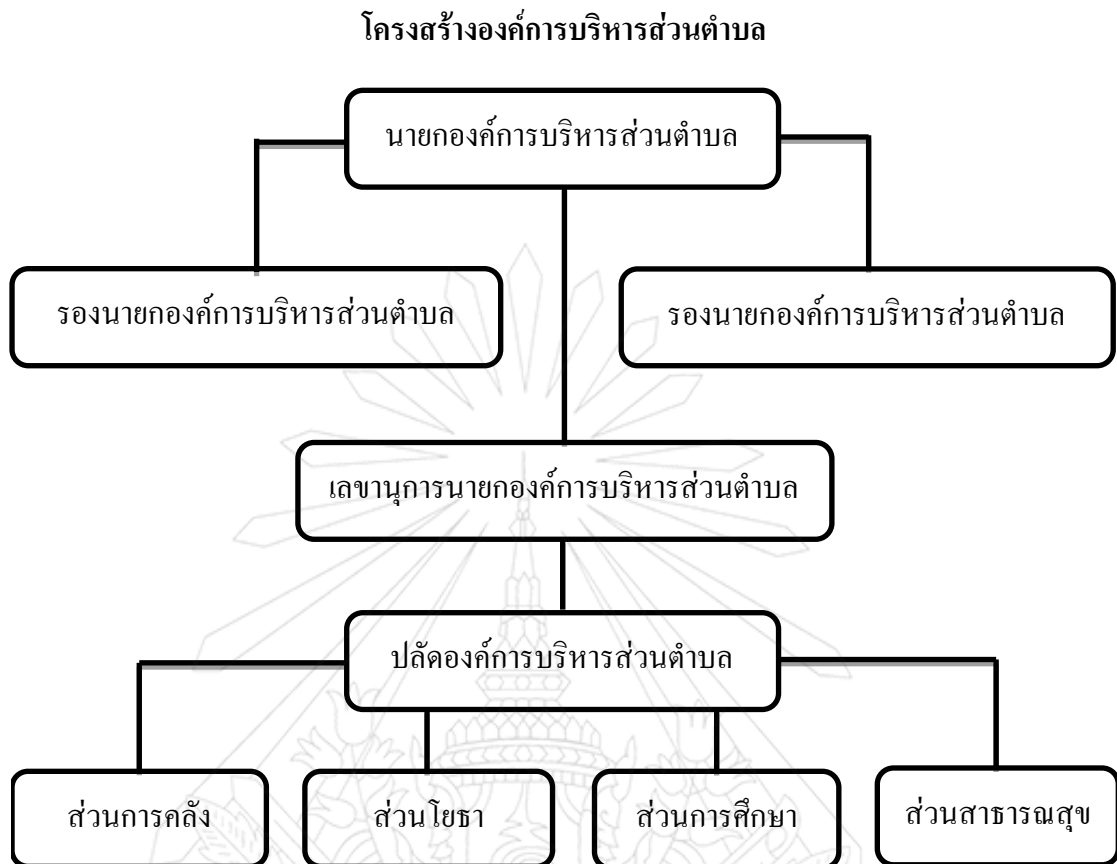
1. สำนักปลัด มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลและ ราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไป ตามนโยบายแนวทางและแบบแผนการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยแบ่งงาน ออกเป็น 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานนโยบายและแผน 3) งานกฎหมายและนิติกรรม และ 4) งาน บริหารงานบุคคล
2. ส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษา เงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงิน บำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ การจัดทำบทรดลอง ประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งงานออกเป็น 1) การเงิน, 2) การบัญชี, 3) งานพัฒนาและจัดเก็บ รายได้ และ 4) งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
3. ส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้าน วิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบ และเขียนแบบ การตรวจสอบและ ก่อสร้าง งานการควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงานควบคุม รักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่ง งานออกเป็น 1) งานก่อสร้างและโครงสร้างพื้นฐาน, 2) งานออกแบบและควบคุมอาคาร, 3) งาน ประสานสาธารณูปโภค และ 4) งานผังเมือง
4. ส่วนการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา การส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และ ทรัพย์สินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริมทำนุบำรุงรักษาไว้ ซึ่งศิลปะ ประเพณี ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณีของท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิต ส่งเสริมสนับสนุนกีฬา การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และเพื่อรองรับการถ่ายโอน การศึกษา

5. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรค การสุขาภิบาลอื่น ๆ ตามแผนการสาธารณสุขและข้อบังคับตำบล การวางแผนการสาธารณสุข การประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข งานเฝ้าระวังโรค การเผยแพร่ฝึกอบรม การให้สุขศึกษา การจัดทำงบประมาณตามแผนงานสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข การควบคุมการฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง³²

ลักษณะ โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส
ดังนี้



³²งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน, “แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2555-2557)”, องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส, 2554, หน้า 3-19, (อัดสำเนา)



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร ยาแก้ว ศึกษา ความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความคาดหวังด้านความเสมอภาค ส่วนความคาดหวังด้าน ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจาก ค่าเฉลี่ยจากสูง ไปต่ำ ได้แก่ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้รับทำความเข้าใจง่าย รองลงมาคือ ความ เป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวสูง

ความ คาดหวังด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจต่อผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพดี

ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ รองลงมา คือ ควรจัดพื้นที่ใช้สอยบนสำนักงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการใช้งาน และป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้าน ความคาดหวังด้านความเสมอภาค ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับประชาชนผู้มาใช้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีและให้ความเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง³³

ชาญณรงค์ นนทน์ภา ศึกษา ความรู้ ทักษะ และ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาด อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาดอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและบุคคลที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความรู้แตกต่างกัน ทักษะของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาดอยู่ในระดับมากและเห็นว่าควรปรับปรุงในทุกด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและมีความเห็นแตกต่างกันในทุกกลุ่ม และประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริหารส่วนตำบลม่วงลาดอยู่ในระดับมาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกันในทุกกลุ่ม³⁴

³³ นภาพร ยาแก้ว, “ความ คาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอปากชม จังหวัดเลย ”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 91 หน้า.

³⁴ ชาญณรงค์ นนทน์ภา, “ความรู้ ทักษะ และ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาด อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2551, 72 หน้า.

น้ำผึ้ง เอียงสันต์ ศึกษา การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง และสามารถ จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้าน การวางแผน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ สามารถใช้แผนเป็นแนวทางในการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณ มีแผนการปฏิบัติงาน และโครงการ ตามความต้องการของประชาชน มีแผนการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงาน สามารถใช้แผนเป็น เครื่องมือในการประสานการปฏิบัติงาน การพัฒนากับหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ สามารถปฏิบัติงาน ตามแผนที่กำหนดไว้

ด้านความสามารถในการทำงานพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ มีความสามารถเข้าใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานจริง สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว สามารถ ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลา มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการแสวงหา ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางาน และมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์

ด้านการบริการประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ สามารถให้บริการประชาชนที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจ สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่าง เสมอภาคปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ทั้งนี้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมี ความกระตือรือร้นในการให้บริการเข้าใจและใส่ใจในการให้บริการ

สุทธิวุฒิ วิสูตรานุกูล ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กองการศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

ด้านบุคลากร โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาเพราะ ใช้วาจา สุภาพกับท่าน รองลงมา คือ ถ้าเป็นกรณีพิเศษท่านจะได้รับการประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนะนำอย่าง ถูกต้องชัดเจนและการให้ความช่วยเหลือแนะนำแก้ไขปัญหา

ด้านความสะดวกที่ได้รับ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ การจัดเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลรองลงมา คือ การจัดระบบการจัด คิวให้บริการประชาชนและระยะเวลาในการรอรับบริการ

³⁵น้ำผึ้ง เอียงสันต์, “การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัด กำแพงเพชร”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย), 2550, 98 หน้า.

ด้านความเสมอภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองบริการการศึกษามีอัตราศรัทธาดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่กองการศึกษาให้บริการเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน

ด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ การจัดโต๊ะบริการกองการศึกษาแต่ละโต๊ะจัดได้มีมีระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ สถานที่บริการงานกองบริการการศึกษา เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสารเพียงพอ และช่องทางเดินระหว่างการติดต่อกันในแต่ละขั้นตอนจัดได้ดีเดินไปมาสะดวก⁶

ปิ่นแก้ว ศรีวรรณดีศึกษา ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ราชอาณาจักรไทยว่า

งานด้านบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการขอติดตั้ง ความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบต่อแตก การซ่อมต่อแตก ท่อรั่ว การไปประสานมาตรวัดน้ำมีความรวดเร็ว

งานด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ความถูกต้องในการแจ้งยอดค่าน้ำ พฤติกรรมเตือนให้ไปชำระค่าน้ำ ต้องการให้รับบริการเพิ่มในเรื่องการตรงต่อเวลานัดหมายของพนักงานการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกายของพนักงานสุภาพเรียบร้อย มารยาทการพูดจาของพนักงานในการให้บริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน

งานด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ความสะอาดและเรียบร้อยภายนอกอาคาร ความสะอาดและเรียบร้อยในอาคาร ความชัดเจนของป้ายบริการ ความปลอดภัย ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อในสถานที่ตั้งสำนักงาน ความชัดเจนของป้ายบอกชื่อและสัญลักษณ์สำนักงาน ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวก

งานด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ การติดตั้งขอใช้น้ำประปาราคาไม่แพง ค่าธรรมเนียมในการปรับกระดุมที่จ่ายค่าน้ำล่าช้า ราคาไม่สูง อุปกรณ์สำหรับขอติดตั้งมีราคาเหมาะสม

³⁶สุทธีวุฒิ วิสูตรานุกูล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองการศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 81 หน้า.

งาน ด้านคุณภาพน้ำ ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ น้ำประปาไม่มีสีเหลืองขุ่น ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีตะกอน และไม่มีสิ่งแปลกปลอม³⁷

เสมอ อินตะสาร ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความสม่ำเสมอประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการจัดขยะมูลฝอย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความทันสมัยของข้อมูล 2) ด้านความสนองความต้องการประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่อง การกีฬา การต่อต้านยาเสพติด ระบบไฟฟ้าแสงสว่างในชุมชน ฝึกอบรมการประกอบอาชีพ และการควบคุมสินค้าบริโภค 3) ด้านความเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะเรื่อง การปฏิบัติงานการให้ข้อมูลทั่วไป การปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การจัดสถานที่พักผ่อน และ 4) ด้านความสะอาดในการปฏิบัติงานประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะเรื่อง การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โรงฆ่าสัตว์ที่ประกอบการในเขตเทศบาล การปฏิบัติงานด้านควบคุมโรคติดต่อ การจัดและดูแลบำรุงรักษาอนามัย³⁸

ชาญณรงค์ วิริยะศัพท์ ศึกษา การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัด จันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้มารับบริการ มีทัศนคติต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2) มารยาท 3) จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4) ศิลธรรม และ 5) การพูดจาของพนักงาน ด้านการเปรียบเทียบพบว่า ในภาพรวมกิจกรรมการให้บริการอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อกิจกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติการให้บริการที่แตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมของ

³⁷ ปิ่นแก้ว ศรีวรรณดี, “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน ประปาศรีราชา”, *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2548, 61 หน้า.

³⁸ เสมอ อินตะสาร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา”, *ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร) 2548, 34 หน้า.

พนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน และด้านพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05³⁹

โคจิรัตน์ สิริรัตนสุวรรณ ศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านบริการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ได้ในปัจจุบันของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า การบริการอยู่ในระดับดี ด้านบุคลากรจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับ 3 ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์การให้บริการอยู่ในระดับปานกลางความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการฝ่ายรายได้สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร รวม 3 ด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนคาดหวังต่อการบริการจัดเก็บของฝ่ายรายได้อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อันดับสุดท้าย อาคารสถานที่ และอุปกรณ์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการเก็บภาษีฝ่ายรายได้ต่อการให้บริการประชาชนในปัจจุบันและในอนาคตสำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ในปัจจุบันประชาชนได้รับบริการจากฝ่ายรายได้ในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับดีในขณะที่อนาคตประชาชนจะได้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก สำหรับความต้องการของประชาชนต่อการปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านการจัดเก็บภาษีประชาชนต้องการให้ฝ่ายรายได้เก็บ ภาษีด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ยุติธรรม และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพด้านการบริการการเก็บภาษีที่ได้รับในปัจจุบันและในอนาคตพบว่าประชาชนที่มามีความคาดหวังต่อคุณภาพด้านบริการการเก็บภาษีที่ได้รับในอนาคตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เดือน แสงหาทรัพย์ ศึกษาความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งแขวงเมืองรายอยู่ในสภาพที่ดีสะอาดและมีขนาดที่เหมาะสม เรื่องเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความคาดหวัง

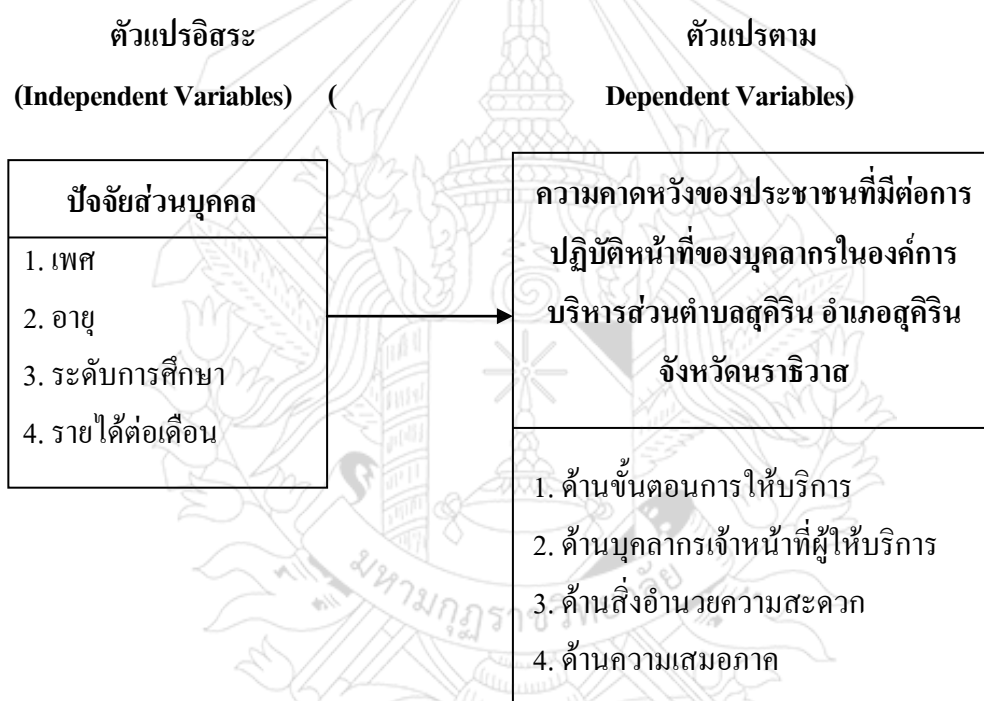
³⁹ชาญณรงค์ วิริยะศัพท์, “การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ”, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 107 หน้า.

⁴⁰โคจิรัตน์ สิริรัตนสุวรรณ, “ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านบริการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 124 หน้า.

มากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายสะอาดถูกต้องตามกฎระเบียบและมีการติดบัตรแสดงตัวครบถ้วน ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับการได้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นจะต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างชัดเจนที่ตลอดจนมีความคาดหวังเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการทางราชการอย่างสมบูรณ์

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนครราชสีมา” โดยนำความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมาเป็นตัวชี้วัด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้⁴²



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁴¹เดือน แสงหาทรัพย์, “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 89 หน้า.

⁴²กองราชการส่วนตำบล, กฎหมายและระเบียบข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล, อ่างแล้ว, หน้า 2.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส ” นี้เป็นการ วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนทั้งหมดที่มีทะเบียนบ้านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส จำนวนทั้งสิ้น 4,411 คน¹

¹งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ, “แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2555-2557)”, องค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส, 2554, หน้า 4, (อัดสำเนา)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลสุกรี อำเภอสุกรีน จังหวัดนราธิวาส จำนวนทั้งสิ้น 367 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamame)² ดังนี้ คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ในที่นี้

n = ขนาดของจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด คือ 4,411 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ของการสุ่มในเรื่องนี้ คือ 95% หรือ .05

เมื่อแทนค่าตามสูตรจะได้ดังนี้

$$N = \frac{4,411}{(4,411 \times 0.0025) + 1}$$

$$n = 367$$

จึงได้ขนาดจำนวนตัวอย่าง ในการวิจัยเรื่องนี้เท่ากับ 367 คน

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamame) จากจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน เมื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกำหนดสัดส่วนจำนวน 367 คน แล้วได้ใช้วิธีการเลือกการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่มแบบสัดส่วน โดยสุ่มด้วยการจับสลากจากจำนวนประชากรทั้งหมด รวมจำนวนที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน จากประชากรเป้าหมายทั้งหมด

²รานิษฐ์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ 10, (นนทบุรี : บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, 2552), หน้า 49.

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามหมู่บ้านในองค์การบริหารส่วน
ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา

| ชื่อหมู่บ้าน | ประชากร (N) | กลุ่มตัวอย่าง (n) |
|----------------------------------|-------------|-------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้าน กม.10 (บ้านไธยา) | 358 | 30 |
| หมู่ที่ 2 บ้าน สว.นอก | 220 | 18 |
| หมู่ที่ 3 บ้าน กม.3 | 34 | 3 |
| หมู่ที่ 4 บ้านราษฎร์สามัคคี | 181 | 15 |
| หมู่ที่ 5 บ้านน้ำตก | 511 | 43 |
| หมู่ที่ 6 บ้านลีลานนท์ | 377 | 31 |
| หมู่ที่ 7 บ้านสันติ | 323 | 27 |
| หมู่ที่ 8 บ้านราษฎร์ผดุง | 461 | 38 |
| หมู่ที่ 9 บ้านราษฎร์ประสาน | 486 | 40 |
| หมู่ที่ 10 บ้านรักษธรรม | 252 | 21 |
| หมู่ที่ 11 บ้านชอยปราจีน | 237 | 20 |
| หมู่ที่ 12 บ้านน้อมเกล้า | 496 | 41 |
| หมู่ที่ 13 บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 12 | 475 | 40 |
| รวม | 4,411 | 367 |

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (อำเภอสุคีริน) 2554

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

3. 3.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบ
วิจัยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3. 3.2 สร้างแบบสอบถามตามหลักการสร้างแบบสอบถามตามกรอบวิจัยที่กำหนดไว้ใน
ข้อ 3.3.1 ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก (Check List) โดยสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส รวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านความเสมอภาค จำนวน 20 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกตามระดับความคิดเห็นของตน จำนวน ค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน³ ดังนี้

5 หมายถึง มี ความคาดหวังมากที่สุด

4 หมายถึง มี ความคาดหวังมาก

3 หมายถึง มี ความคาดหวังปานกลาง

2 หมายถึง มี ความคาดหวังน้อย

1 หมายถึง มี ความคาดหวังน้อยที่สุด

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยการหาค่าอันตรภาคชั้น เพื่อจัดระดับช่วงของการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรโค้งปกติ (Normal Curve)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

| ระดับ | ช่วงคะแนนเฉลี่ย | การแปลผล |
|-------|-----------------------|--------------------------------------|
| 5 | ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | จัดอยู่ในระดับความคาดหวัง มากที่สุด |
| 4 | ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | จัดอยู่ในระดับความคาดหวัง มาก |
| 3 | ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | จัดอยู่ในระดับความคาดหวัง ปานกลาง |
| 2 | ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | จัดอยู่ในระดับความคาดหวัง น้อย |
| 1 | ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | จัดอยู่ในระดับความคาดหวัง น้อยที่สุด |

³บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, 2536), หน้า 100.

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด(Opened Form) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขด้านความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้าง และ ตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจวิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.4.3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1 . ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก

วุฒิการศึกษา

M.A., Ph.D. (Political Science)

ตำแหน่ง

ประธานสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. รองศาสตราจารย์ สงบ เชื้อทอง

วุฒิการศึกษา ศน.บ. (ศึกษาศาสตร์),

M.A. (Political Science)

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. ดร. ชวลิต ไหลรินทร์

วุฒิการศึกษา

M.A., Ph.D. (Political Science)

ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้มองผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะ และนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้มองวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)⁴ มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

| | |
|--------|---|
| สูตร | $IOC = \frac{\sum R}{N}$ |
| เมื่อ | IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง $\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ |
| โดยที่ | +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง - 1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง |

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 1.00 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ ใช้ได้จำนวน 20 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 1.00

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรในการวิจัยนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)⁵

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

| | | | |
|-------|----------|---|--------------------------------|
| เมื่อ | α | = | ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ |
| | k | = | จำนวนข้อของเครื่องมือ |
| | S_i^2 | = | ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ |
| | S_t^2 | = | ความแปรปรวนของคะแนนรวม |

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.861 ซึ่งแสดงผลเอาไว้อย่างละเอียดในภาคผนวก จ

3.4.6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

⁴ ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม: ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549), หน้า 65.

⁵ เรืองเดียวกัน, หน้า 96.

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์ จากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย นำเรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสุคีริน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

3.5.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่ม ตัวอย่าง ฟังและให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 367 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

3.5.3 ผู้วิจัย เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

3.6.2 นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

3.6.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6.4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.5 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งโดยรวมและรายข้อ โดยกำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ คือ สูตรโค้งปกติ (Normal Curve) ที่ค่า 0.80

3.6.6 ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ข้อมูลทั่วไปด้านเพศใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F-test) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

3.6.7 วิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนครราชสีมา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.6.8 นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffé)

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้มีดังนี้

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage)⁶

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

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมเลขคณิต⁷

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

⁶นิภา เมธธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2553), หน้า 128.

⁷สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547), หน้า 55.

3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)⁸

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

S = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

4. การทดสอบสมมติฐาน (t-test)⁹

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

เมื่อ t = ค่าที - เทสต์ (t-test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

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

S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test) ใช้วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้สูตร¹⁰

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

⁸ ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น, 2540), หน้า 53.

⁹ พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด), (กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543), หน้า 183.

¹⁰ นิภา เมธชาวิชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 110.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sampling Random Sampling) จากประชากรแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 367 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้
 - 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|---|
| n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |

| | | |
|------|-----|--|
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square) |
| df | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares) |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t – distribution) |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F–distribution) |
| Sig. | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) |
| * | แทน | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส จำนวนทั้งสิ้น 367 คน ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเสมอภาค แสดงด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่อง เพศ โดยใช้สถิติ (t-test) และในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้การ วิเคราะห์หาค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 147 | 40.1 |
| หญิง | 220 | 59.9 |
| รวม | 367 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 39 | 10.6 |
| 21 - 30 ปี | 121 | 33.0 |
| 31 - 40 ปี | 130 | 35.4 |
| 41 ปีขึ้นไป | 77 | 21.0 |
| รวม | 367 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมาคืออายุ 21 - 30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------------|
| ประถมศึกษา | 86 | 23.4 |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 154 | 42.0 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 104 | 28.3 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 23 | 6.3 |
| รวม | 367 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และน้อยที่สุดปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 7,000 บาท | 102 | 27.8 |
| 7,000 - 12,000 บาท | 181 | 49.3 |
| 12,001 - 17,000 บาท | 74 | 20.2 |
| 17,001 บาทขึ้นไป | 10 | 2.7 |
| รวม | 367 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 7,000 - 12,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 7,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 17,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา

ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านความเสมอภาค ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

| ระดับความคาดหวังของประชาชน | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------------------------------|-----------|------|-------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 3.83 | 0.57 | มาก |
| ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 3.97 | 0.57 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.95 | 0.56 | มาก |
| ด้านความเสมอภาค | 3.99 | 0.59 | มาก |
| รวม | 3.93 | 0.52 | มาก |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุดพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ข้อ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------|---|-------------|-------------|------------|
| 1. | มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | 3.84 | 0.86 | มาก |
| 2. | มีความคล่องตัว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 3.72 | 0.83 | มาก |
| 3. | มีความเป็นธรรมให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | 3.80 | 0.90 | มาก |
| 4. | มีระยะเวลาการให้บริการในแต่ละฝ่ายที่เหมาะสม | 3.84 | 0.79 | มาก |
| 5. | แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับทำความเข้าใจได้ง่าย | 3.97 | 0.78 | มาก |
| รวม | | 3.83 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 ที่ว่าแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับทำความเข้าใจได้ง่าย ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ข้อ 4 ที่ว่ามีระยะเวลาการให้บริการในแต่ละฝ่ายที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2 ที่ว่ามีความคล่องตัว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ข้อ | ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----|--|-----------|------|-------|
| 1. | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.05 | 0.78 | มาก |
| 2. | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ | 3.84 | 0.80 | มาก |
| 3. | เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา | 3.99 | 0.75 | มาก |
| 4. | เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกท่านด้วยความเสมอภาค | 3.99 | 0.78 | มาก |
| 5. | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และใช้วาจาสุภาพกับผู้มาใช้บริการ | 3.99 | 0.77 | มาก |
| | รวม | 3.97 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมคือ ข้อ 3 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2 ที่ว่าเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ข้อ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----|--|-----------|------|-------|
| 1. | สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | 4.14 | 0.75 | มาก |
| 2. | สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอย เป็นต้น | 3.89 | 0.81 | มาก |
| 3. | ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 3.99 | 0.76 | มาก |
| 4. | จัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ | 3.75 | 0.84 | มาก |
| 5. | จัดพื้นที่ใช้สอยของส่วนงานได้เหมาะสมกับการใช้งาน เช่น สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา เป็นต้น | 3.97 | 0.78 | มาก |
| รวม | | 3.95 | 0.56 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ที่ว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ข้อ 3 ที่ว่าป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

และข้อที่มี ค่าเฉลี่ย ต่ำสุด คือ ข้อ 4 ที่ว่าจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุจริติน อำเภอสุจริติน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค

| ข้อ | ด้านความเสมอภาค | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------|--|-------------|-------------|------------|
| 1. | เจ้าหน้าที่ไม่เห็นแก่พวกพ้องหรือคนรู้จัก | 4.20 | 0.79 | มาก |
| 2. | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ไม่ลำเอียง | 3.73 | 0.86 | มาก |
| 3. | เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ทักทาย และชี้แนะอย่างเต็มใจ | 3.99 | 0.73 | มาก |
| 4. | เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับประชาชนผู้มาใช้บริการ | 3.94 | 0.72 | มาก |
| 5. | เจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง | 4.08 | 0.76 | มาก |
| รวม | | 3.99 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุจริติน อำเภอสุจริติน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 1 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ไม่เห็นแก่พวกพ้องหรือคนรู้จัก ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ย รองลงมา คือข้อ 5 ที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 2 ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยใช้สถิติ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่อง เพศ และ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติ (t-test) คือ กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกันใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบกรบรรยายซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ชาย | 147 | 3.91 | 0.53 | มาก |
| หญิง | 220 | 3.95 | 0.51 | มาก |
| รวม | 367 | 3.93 | 0.52 | มาก |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig(2- tailed) |
|------|-----|-----------|------|-------|----------------|
| ชาย | 147 | 3.91 | 0.53 | -0.62 | 0.53 |
| หญิง | 220 | 3.95 | 0.51 | -0.62 | 0.53 |
| รวม | 367 | 3.93 | 0.52 | | |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | 147 | 3.84 | 0.59 | มาก |
| หญิง | 220 | 3.86 | 0.56 | มาก |
| รวม | 367 | 3.83 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig(2- tailed) |
|------|-----|-----------|------|------|----------------|
| ชาย | 147 | 3.84 | 0.59 | 0.26 | 0.79 |
| หญิง | 220 | 3.86 | 0.56 | 0.26 | 0.79 |
| รวม | 367 | 3.83 | 0.57 | | |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | 147 | 3.94 | 0.55 | มาก |
| หญิง | 220 | 3.99 | 0.57 | มาก |
| รวม | 367 | 3.97 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig(2- tailed) |
|------|-----|-----------|------|-------|----------------|
| ชาย | 147 | 3.94 | 0.55 | -0.85 | 0.39 |
| หญิง | 220 | 3.99 | 0.57 | -0.86 | 0.38 |
| รวม | 367 | 3.97 | 0.57 | | |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | 147 | 3.93 | 0.55 | มาก |
| หญิง | 220 | 3.96 | 0.57 | มาก |
| รวม | 367 | 3.95 | 0.56 | มาก |

จากตารางที่ 4.16 ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig(2- tailed) |
|------|-----|-----------|------|-------|----------------|
| ชาย | 147 | 3.93 | 0.55 | -0.51 | 0.60 |
| หญิง | 220 | 3.96 | 0.57 | -0.52 | 0.60 |
| รวม | 367 | 3.95 | 0.56 | | |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | 147 | 3.95 | 0.64 | มาก |
| หญิง | 220 | 4.02 | 0.56 | มาก |
| รวม | 367 | 3.99 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig(2- tailed) |
|------|-----|-----------|------|-------|----------------|
| ชาย | 147 | 3.95 | 0.64 | -1.14 | 0.25 |
| หญิง | 220 | 4.02 | 0.56 | -1.11 | 0.26 |
| รวม | 367 | 3.99 | 0.59 | | |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 ใช้สถิติ F-test (One-Way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ใช้ระดับความเชื่อมั่น 5% ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffé) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

| อายุ | N | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 39 | 4.03 | 0.51 | มาก |
| 21 - 30 ปี | 121 | 3.98 | 0.48 | มาก |
| 31 - 40 ปี | 130 | 3.92 | 0.52 | มาก |
| 41 ปีขึ้นไป | 77 | 3.83 | 0.56 | มาก |
| รวม | 367 | 3.93 | 0.52 | มาก |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี รองลงมา คือ ประชาชนที่มีอายุ 1 - 30 ปี และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีอายุ 1 ปีขึ้นไปตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|--------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 1.38 | 3 | 0.46 | 1.69 | 0.16 |
| ภายในกลุ่ม | 98.57 | 363 | 0.27 | | |
| รวม | 99.95 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มี ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 39 | 3.92 | 0.53 | มาก |
| 21 - 30 ปี | 121 | 3.88 | 0.56 | มาก |
| 31 - 40 ปี | 130 | 3.81 | 0.56 | มาก |
| 41 ปีขึ้นไป | 77 | 3.74 | 0.62 | มาก |
| รวม | 367 | 3.83 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี รองลงมา คือ ประชาชนที่มีอายุ 1 - 30 ปี และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 1.42 | 3 | 0.47 | 1.43 | 0.23 |
| ภายในกลุ่ม | 120.52 | 363 | 0.33 | | |
| รวม | 121.95 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มี ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 39 | 4.09 | 0.56 | มาก |
| 21 - 30 ปี | 121 | 3.99 | 0.57 | มาก |
| 31 - 40 ปี | 130 | 3.98 | 0.57 | มาก |
| 41 ปีขึ้นไป | 77 | 3.86 | 0.56 | มาก |
| รวม | 367 | 3.97 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี รองลงมา คือ ประชาชนที่มีอายุ 1 - 30 ปี และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 1.59 | 3 | 0.53 | 1.64 | 0.18 |
| ภายในกลุ่ม | 117.42 | 363 | 0.32 | | |
| รวม | 119.01 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มี ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 39 | 4.08 | 0.59 | มาก |
| 21 - 30 ปี | 121 | 3.99 | 0.55 | มาก |
| 31 - 40 ปี | 130 | 3.94 | 0.55 | มาก |
| 41 ปีขึ้นไป | 77 | 3.83 | 0.59 | มาก |
| รวม | 367 | 3.95 | 0.56 | มาก |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี รองลงมา คือ ประชาชนที่มีอายุ 1 - 30 ปี และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 1.94 | 3 | 0.64 | 2.03 | 0.10 |
| ภายในกลุ่ม | 115.85 | 363 | 0.31 | | |
| รวม | 117.79 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มี ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 39 | 4.01 | 0.52 | มาก |
| 21 - 30 ปี | 121 | 4.06 | 0.53 | มาก |
| 31 - 40 ปี | 130 | 3.97 | 0.63 | มาก |
| 41 ปีขึ้นไป | 77 | 3.91 | 0.64 | มาก |
| รวม | 367 | 3.99 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีอายุ 21 - 30 ปี รองลงมา คือ ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 1.14 | 3 | 0.38 | 1.07 | 0.35 |
| ภายในกลุ่ม | 128.12 | 363 | 0.35 | | |
| รวม | 129.26 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี การของ เชฟเฟ (Scheffé) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ประถมศึกษา | 86 | 3.87 | 0.61 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 154 | 3.92 | 0.52 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส. | 104 | 4.00 | 0.45 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 23 | 3.97 | 0.41 | มาก |
| รวม | 367 | 3.93 | 0.52 | มาก |

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. รองลงมา คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.88 | 3 | 0.29 | 1.07 | 0.35 |
| ภายในกลุ่ม | 99.07 | 363 | 0.27 | | |
| รวม | 99.95 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----------------|-----|-----------|------|-------|
| ประถมศึกษา | 86 | 3.77 | 0.64 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 154 | 3.84 | 0.57 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส. | 104 | 3.86 | 0.53 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 23 | 3.92 | 0.55 | มาก |
| รวม | 367 | 3.83 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และน้อยที่สุด คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|--------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.54 | 3 | 0.18 | 0.54 | 0.65 |
| ภายในกลุ่ม | 121.40 | 363 | 0.33 | | |
| รวม | 121.95 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----------------|-----|-----------|------|-------|
| ประถมศึกษา | 86 | 3.90 | 0.62 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 154 | 3.92 | 0.58 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส. | 104 | 4.10 | 0.49 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 23 | 3.94 | 0.53 | มาก |
| รวม | 367 | 3.97 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. รองลงมา คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2.42 | 3 | 0.80 | 2.52 | 0.06 |
| ภายในกลุ่ม | 116.59 | 363 | 0.32 | | |
| รวม | 119.01 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ประถมศึกษา | 86 | 3.92 | 0.65 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 154 | 3.94 | 0.58 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส. | 104 | 3.96 | 0.48 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 23 | 4.02 | 0.43 | มาก |
| รวม | 367 | 3.95 | 0.56 | มาก |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษาซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.20 | 3 | 0.06 | 0.20 | 0.89 |
| ภายในกลุ่ม | 117.59 | 363 | 0.32 | | |
| รวม | 117.79 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาสด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ประถมศึกษา | 86 | 3.90 | 0.69 | มาก |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 154 | 3.97 | 0.59 | มาก |
| อนุปริญญา/ปวส. | 104 | 4.10 | 0.53 | มาก |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 23 | 4.00 | 0.42 | มาก |
| รวม | 367 | 3.99 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัด นราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษาซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญา/ปวส. รองลงมา คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และน้อยที่สุด คือ ประชาชน ที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมาด้านความเสมอภาคอำนาจตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2.03 | 3 | 0.67 | 1.93 | 0.12 |
| ภายในกลุ่ม | 127.23 | 363 | 0.35 | | |
| รวม | 129.26 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเสมอภาคอำนาจตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4 ใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะเป็นไปตามสมมติฐานก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05 ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี การของ เชฟเฟ่ (Scheffé) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 7,000 บาท | 102 | 3.93 | 0.63 | มาก |
| 7,001 - 12,000 บาท | 181 | 3.94 | 0.45 | มาก |
| 12,001 - 17,000 บาท | 74 | 3.91 | 0.51 | มาก |
| 17,001 บาทขึ้นไป | 10 | 4.10 | 0.42 | มาก |
| รวม | 367 | 3.93 | 0.52 | มาก |

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวม อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 17,001 บาทขึ้นไป รองลงมา คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 7,001 - 12,000 บาท และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 17,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|--------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.30 | 3 | 0.10 | 0.36 | 0.77 |
| ภายในกลุ่ม | 99.65 | 363 | 0.27 | | |
| รวม | 99.95 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 7,000 บาท | 102 | 3.89 | 0.65 | มาก |
| 7,001 - 12,000 บาท | 181 | 3.80 | 0.52 | มาก |
| 12,001 - 17,000 บาท | 74 | 3.80 | 0.60 | มาก |
| 17,001 บาทขึ้นไป | 10 | 4.06 | 0.46 | มาก |
| รวม | 367 | 3.83 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวม อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 17,001 บาทขึ้นไป รองลงมา คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 17,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 1.06 | 3 | 0.35 | 1.06 | 0.36 |
| ภายในกลุ่ม | 120.89 | 363 | 0.33 | | |
| รวม | 121.95 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาสด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 7,000 บาท | 102 | 3.97 | 0.66 | มาก |
| 7,001 - 12,000 บาท | 181 | 3.96 | 0.50 | มาก |
| 12,001 - 17,000 บาท | 74 | 3.97 | 0.58 | มาก |
| 17,001 บาทขึ้นไป | 10 | 4.18 | 0.49 | มาก |
| รวม | 367 | 3.97 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 17,001 บาทขึ้นไป รองลงมา คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001 - 17,000 บาท และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 7,001 - 12,000 บาทตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.43 | 3 | 0.14 | 0.44 | 0.72 |
| ภายในกลุ่ม | 118.58 | 363 | 0.32 | | |
| รวม | 119.01 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาสด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 7,000 บาท | 102 | 3.91 | 0.65 | มาก |
| 7,001 - 12,000 บาท | 181 | 3.98 | 0.53 | มาก |
| 12,001 - 17,000 บาท | 74 | 3.91 | 0.54 | มาก |
| 17,001 บาทขึ้นไป | 10 | 3.98 | 0.43 | มาก |
| รวม | 367 | 3.95 | 0.56 | มาก |

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวม อยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 17,001 บาทขึ้นไป รองลงมา คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 7,001 - 12,000 บาท และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.47 | 3 | 0.15 | 0.48 | 0.69 |
| ภายในกลุ่ม | 117.32 | 363 | 0.32 | | |
| รวม | 117.79 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนราธิวาสด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ต่ำกว่า 7,000 บาท | 102 | 3.93 | 0.69 | มาก |
| 7,001 - 12,000 บาท | 181 | 4.01 | 0.53 | มาก |
| 12,001 - 17,000 บาท | 74 | 3.98 | 0.60 | มาก |
| 17,001 บาทขึ้นไป | 10 | 4.18 | 0.56 | มาก |
| รวม | 367 | 3.99 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 17,001 บาทขึ้นไป รองลงมา คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 7,001 - 12,000 บาท และน้อยที่สุด คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาสด้านความเสมอภาคจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.78 | 3 | 0.26 | 0.74 | 0.52 |
| ภายในกลุ่ม | 128.48 | 363 | 0.35 | | |
| รวม | 129.26 | 366 | | | |

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมาทั้ง 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านความเสมอภาค ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.50 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | แนวทางแก้ไข | ความถี่ |
|--|---------|---|---------|
| 1) ประชาชนยังได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ให้การบริการล่าช้า เพราะมีหลายขั้นตอน | 10 | 1) หน่วยงานควรทำระบบการให้บริการแบบ One Stop Service เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ | 12 |

จากตารางที่ 4.50 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีข้อเสนอแนะ คือ ประชาชนยังได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ให้การบริการล่าช้า เพราะมีหลายขั้นตอน จำนวน 10 ราย และแนวทางแก้ไขคือหน่วยงานควรทำระบบการให้บริการแบบ One Stop Service เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 12 ราย

ตารางที่ 4.51 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาสด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

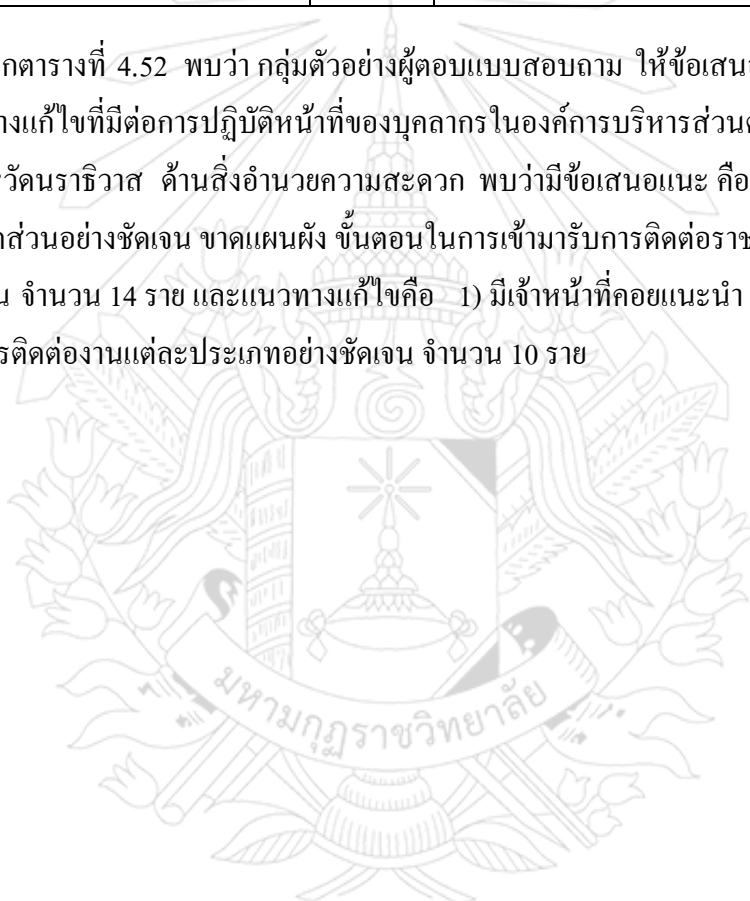
| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | แนวทางแก้ไข | ความถี่ |
|---|---------|--|---------|
| 1) เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดทักษะในการแก้ปัญหา และให้ความรู้แก่ประชาชนที่เข้ามาปรึกษาและขอคำแนะนำ | 10 | 1) ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ | 5 |
| 2) เจ้าหน้าที่ควรจะบริการด้วยความสุภาพ และควรมีความอดทน อดกลั้นกับผู้มารับบริการ | 5 | 2) จัดอบรม ส่งเสริมให้บุคลากรเจ้าหน้าที่มีคุณธรรม ศีลธรรม จรรยาบรรณในการปฏิบัติราชการที่ดี | 5 |

จากตารางที่ 4.51 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีข้อเสนอแนะคือ 1) เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดทักษะในการแก้ปัญหา และให้ความรู้แก่ประชาชนที่เข้ามาปรึกษาและขอคำแนะนำ จำนวน 10 ราย และ 2) เจ้าหน้าที่ควรจะบริการด้วยความสุภาพ และควรมี ความอดทน อดกลั้นกับผู้มารับบริการ จำนวน 5 ราย และแนวทางแก้ไข คือ 1) ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 5 ราย และ 2) จัดอบรม ส่งเสริมให้บุคลากรเจ้าหน้าที่มีคุณธรรม ศีลธรรม จรรยาบรรณในการปฏิบัติราชการที่ดี จำนวน 5 ราย

ตารางที่ 4.52 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
ในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | แนวทางแก้ไข | ความถี่ |
|--|---------|--|---------|
| 1) จุดบริการยังไม่มี การแบ่งสัดส่วนอย่างชัดเจน ขาดแผนผัง ขั้นตอนในการเข้ามารับการติดต่อราชการแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน | 14 | 1) มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ รวมทั้งจัดทำแผนผังขั้นตอนการติดต่องานแต่ละประเภทอย่างชัดเจน | 10 |

จากตารางที่ 4.52 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีข้อเสนอแนะ คือ 1) จุดบริการยังไม่มี การแบ่งสัดส่วนอย่างชัดเจน ขาดแผนผัง ขั้นตอนในการเข้ามารับการติดต่อราชการแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน จำนวน 14 ราย และแนวทางแก้ไขคือ 1) มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ รวมทั้งจัดทำแผนผังขั้นตอนการติดต่องานแต่ละประเภทอย่างชัดเจน จำนวน 10 ราย



ตารางที่ 4.53 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
ในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาสพัฒนาความเสมอภาค

| ข้อเสนอแนะ | ความถี่ | แนวทางแก้ไข | ความถี่ |
|--|---------|---|---------|
| 1) ควรจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าประชาชนจะมีสถานะทางสังคมที่ต่างกัน | 20 | 1) บุคลากรเจ้าหน้าที่ควรจะมีหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการไม่เห็นแก่พวกพ้องและผลประโยชน์ส่วนตัวควรยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก และให้บริการด้วยความเต็มใจและเอื้ออารีต่อประชาชน | 15 |

จากตารางที่ 4.53 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค พบว่ามีข้อเสนอแนะ คือ 1) ควรจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าประชาชนจะมีสถานะทางสังคมที่ต่างกัน จำนวน 20 ราย และแนวทางแก้ไข คือ 1) บุคลากรเจ้าหน้าที่ควรจะมีหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการไม่เห็นแก่พวกพ้องและผลประโยชน์ส่วนตัวควรยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก และให้บริการด้วยความเต็มใจและเอื้ออารีต่อประชาชน จำนวน 15 ราย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง“ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนราธิวาส ” ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนราธิวาส ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ในการศึกษาขอบเขตเนื้อหาในการวิจัย รวมถึงการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาทั้งหมด 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนราธิวาส

2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนราธิวาส

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนราธิวาส จำนวนทั้งสิ้น 4,411 คน ใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการ ใช้การคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก (Check List) โดยสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริริน อำเภอสุคริริน จังหวัดนราธิวาส รวม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านความ

เสมอภาค จำนวน 20 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความคิดเห็นของตน จำนวน ค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด(Opened Form) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขด้านความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test or One way ANOVA) หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาคความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.7 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.4 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 และมีรายได้ต่อเดือน 7,000 - 12,000 บาท จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.3

5.1.2 ผลการศึกษาวเคราะห์ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน และรายด้าน

การพิจารณาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

5.1.2.1 เมื่อพิจารณาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย

3.99 รองลงมา คือด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

การพิจารณาโดยรวมของทุกข้อเป็นรายด้าน ดังนี้

1) เมื่อพิจารณาโดยรวมของทุกข้อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณา ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่าแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับทำความเข้าใจได้ง่าย ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีระยะเวลาการให้บริการในแต่ละฝ่ายที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ว่ามีความคล่องตัว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2) เมื่อพิจารณาโดยรวมของทุกข้อ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มาใช้บริการ รองลงมา คือ ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3) เมื่อพิจารณาโดยรวมของทุกข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่า ที่ว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมา คือ ข้อที่ว่าป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ว่าจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4) เมื่อพิจารณาโดยรวมของทุกข้อด้านความเสมอภาค พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ไม่เห็นแก่พวกพ้องหรือคนรู้จัก รองลงมา คือ ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ตามลำดับ

การพิจารณาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

5.1.2.2 เมื่อพิจารณาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุจริติน อำเภอสุจริติน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา คือด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุจริติน อำเภอสุจริติน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน พบว่าประชาชน มีระดับความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุจริติน อำเภอสุจริติน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุจริติน อำเภอสุจริติน จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้คือ 1) ประชาชนยังได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ให้การบริการล่าช้า เพราะมีหลายขั้นตอน จำนวน 10 ราย และได้เสนอ แนวทางแก้ไขปัญหา ดังนี้ 1) หน่วยงานควรทำระบบการให้บริการแบบ One Stop Service เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 12 ราย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดทักษะในการแก้ปัญหา และให้ความรู้แก่ประชาชนที่เข้ามาปรึกษาและขอคำแนะนำ จำนวน 10 ราย 2) เจ้าหน้าที่ควรจะบริการด้วยความสุภาพ และควรมีความอดทน ออกคัลกับผู้มารับบริการ จำนวน 5 ราย และได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ดังนี้ 1) ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 5 ราย 2) จัดอบรม ส่งเสริมให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่มีคุณธรรม ศีลธรรม จรรยาบรรณในการปฏิบัติราชการที่ดี จำนวน 5 ราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ 1) จุดบริการยังไม่มีแบ่งสัดส่วนอย่างชัดเจน ขาดแผนผัง ขั้นตอนในการเข้ารับบริการติดต่อราชการแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน จำนวน 14 ราย และได้เสนอ แนวทางแก้ไขปัญหา ดังนี้ 1) มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ รวมทั้งจัดทำแผนผังขั้นตอนการติดต่องานแต่ละประเภทอย่างชัดเจน จำนวน 10 ราย และ ด้านความเสมอภาค ดังนี้ 1) ควรจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าประชาชนจะมีสถานะทางสังคมที่ต่างกัน จำนวน 20 ราย และได้เสนอ แนวทางแก้ไขปัญหา ดังนี้ 1) บุคลากรเจ้าหน้าที่ควรจะมีหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการไม่เห็นแก่พวกพ้องและผลประโยชน์ส่วนตน ควรยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก และให้บริการด้วยความเต็มใจและเอื้ออารีต่อประชาชน จำนวน 15 ราย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา

การอภิปรายผลจากตารางโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากประชาชนในพื้นที่แม้ว่าจะมีความรู้ความสามารถ เพศ อายุ ที่แตกต่างกันแต่ก็มีความต้องการให้ชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่นั้นมีการพัฒนาเจริญก้าวหน้าในทุกด้าน เมื่อบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นตัวแทนคอยขับเคลื่อนให้ชุมชนพัฒนา ดังนั้นประชาชนจึงมีความมุ่งหวังว่าบุคคลเหล่านี้จะทำหน้าที่แทนประชาชนในชุมชนและเป็นที่พึ่งเวลาที่เดือดร้อนให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ **บุญล้อม บัวทุม** ที่ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือความมุ่งหวังของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่อาจเป็นบุคคล เหตุการณ์ หรือการกระทำซึ่งเป็นแนวคิดไว้ล่วงหน้า โดยที่บุคคลจะมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้และมุ่งหวังว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น จะเป็นไปตามที่ตนหวังไว้ทั้งนั้น ความคาดหวังจะขึ้นอยู่กับความต้องการ และเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

เมื่อพิจารณาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ **ด้านความเสมอภาค** อภิปรายได้ว่าประชาชนมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน ที่มีการให้คำแนะนำบริการที่เป็นกันเอง ไม่เห็นแก่ประโยชน์พวกพ้อง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ **สุทธิวุฒิ วิสูตรานุกุล** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองการศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ด้านความเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** อภิปรายได้ว่า เป็นเพราะ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน ในการให้บริการที่เป็นขั้นตอน มีระเบียบที่ชัดเจน บริการตามลำดับก่อนหลังเป็นที่น่าพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารสำคัญต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นภาพร ยาแก้ว** ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอปากชม จังหวัดเลย ” พบว่า ความคาดหวังด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นด้าน มีดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะประชาชนมีความคาดหวังในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ระยะเวลาที่เหมาะสม ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมทั้งคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่สำคัญในการกรอกแบบฟอร์ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือน แสงหาทรัพย์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ” พบว่า ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับการ ได้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นจะต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างชัดเจนตลอดจนมีความคาดหวังเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารราชการอย่างสมบูรณ์

2) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะประชาชนคาดหวังว่าบุคลากรเจ้าหน้าที่จะต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะมีความเต็มใจในการบริการ ให้คำแนะนำที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งการปฏิบัติตนให้เท่าเทียมกันอย่างไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิวุฒิ วิสูตรานุกูล ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองการศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะสุภาพกับผู้มารับบริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ มาก อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะ ประชาชนเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการมาติดต่อขอรับบริการ มีการจัดสัดส่วนสถานที่ทำงานอย่างเป็นระเบียบทำให้เกิดความสะดวกสบาย และความชัดเจนในการเข้ามาติดต่อราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยรัตน์ ศิริรัตนสุวรรณ ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านบริการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ” ผลการวิจัยพบว่า ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

4) ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับ มาก อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะ ประชาชนเห็นว่าบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ มีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้อง ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของ เสมอ อินตะสาร ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา” ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2 การศึกษาวิเคราะห์ ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส แตกต่างกัน พบว่าโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะเพศ ไม่มีผลต่อการแสดงออกถึงความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน เนื่องจากต้องการเห็นบุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการรวมถึงต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับประชาชนในชุมชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ **ชาญณรงค์ นนท์นาภา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความรู้ ทักษะ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาด อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาด อยู่ในระดับมาก และเพศมีผลต่อความคาดหวัง

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในทุกด้านในการมาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านความเสมอภาค ด้านขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนมีความยุติธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ สะอาด สะดวก รวมทั้งด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และการให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ ปฏิบัติตนดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เดือน แสงหาทรัพย์** ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ” ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังในการให้ความเข้าใจขั้นตอนและลำดับการให้บริการของแขวงเมืองรายเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส แตกต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปราย

ได้ว่าเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปกครองที่มีลักษณะให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง บริหารจัดการตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นจะทราบความต้องการของบุคคลในท้องถิ่นดีกว่าบุคคลอื่น ดังนั้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจึงมีการบริการที่ไม่แตกต่างกันอาจเนื่องมาจากมีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน เป็นประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันจึงมีความเป็นกันเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย **ชาญณรงค์ วิริยะศัพท์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ” ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการ และพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และเห็นว่าพนักงานท่าช้างควรได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรกคือ 1) การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2) มารยาท 3) จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4) ศีลธรรม และ 5) การพูดจาของพนักงาน ในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ต่างกัน เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน สะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ยุติธรรม บริการตามลำดับก่อน หลัง พูดจาด้วยความสุภาพ ให้บริการตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริการ จึงทำให้ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกันเพราะไม่ว่าประชาชนจะมีรายได้ต่างกันแต่ก็มีความต้องการที่คล้ายกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชาญณรงค์ นนทนาภา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความรู้ ทัศนคติ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาด อำเภอจันทหาร จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคาดหวังต่อองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงลาด อยู่ในระดับมาก และรายได้ต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังต่างกันในบางประเด็น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลสามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ควรจัดอบรมให้กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีใจรักการบริการเพื่อเกิดความคล่องตัว เพื่อเป็นการส่งเสริมการบริการที่ค้ำอยู่แล้วพัฒนาให้มีระดับที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต
- 2) ควรมีโครงการส่งเสริมให้กับบุคลากรยึดหลักคุณธรรม ความสุจริต มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อสามารถให้บริการประชาชนให้ได้รับความรู้ข่าวสารที่ถูกต้อง รวมถึงเป็นการบริหารงานด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้
- 3) ควรจัดสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีความสะดวกต่อการมาติดต่อ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีส่วนงานบริการเป็นสัดส่วน รักษาความสะอาดเรียบร้อย และรวมทั้งมีศูนย์ข้อมูลให้ความรู้กับประชาชน เช่น เอกสาร วารสาร วางไว้ให้อ่านขณะรอรับบริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

- 1) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ในจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบข้อแตกต่างของความคาดหวังของประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร และแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
- 2) ควรทำการวิจัยและเปรียบเทียบเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหลาย ๆ พื้นที่ ทั้งในจังหวัดนราธิวาสและจังหวัดใกล้เคียง เพื่อทราบถึงข้อแตกต่างของความคาดหวังของประชาชนในแต่ละพื้นที่

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

กรมการปกครอง. คู่มือปฏิบัติงานสถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2538.

กอง ราชการส่วนตำบล . กฎหมายและระเบียบข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน, 2546.

กองวิชาการและแผนงาน.ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกรุงเทพมหานครโรงพิมพ์กระทรวงการศึกษา, 2549.

โกวิท พวงงาม . การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546.

ชม ภูมิภาค . การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม . กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษา แห่งประเทศไทย, 2526.

ชูศักดิ์ ฉายะบุตร . การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2518.

ทิตยา สุวรรณชะภู โลกภิวัตน์กับการพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์แสงจันทร์, 2517.

ตระกูล มีชัย. สถาปนา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุขุมและบุตร, 2537.

ธงชัยสันติวงษ์และชัยศักดิ์วงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์กรกรุงเทพมหานครไทยวัฒนาพานิช, 2526.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10 นนทบุรี : บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด , 2552.

ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณ์เลิศ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

นิภา เมธชาวิชัย. วิทยาการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2553.

บัญชา แก้วเกตุทอง. ผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้ว, 2523 .

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร. สุวีริยาสาส์น, 2536

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย . กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2520.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)** .

กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2543.

พัชรี วรกวิน. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด, 2522.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ . **พฤติกรรมองค์การและการบริหาร** . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. **วิทยาการจัดการและพฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การ**.
กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 116 ตอนที่ 114. 17
พฤศจิกายน 2542, 2542.

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ . **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา** . กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น,
2540 .

วุฒิชัย จ้านง. **พฤติกรรมการตัดสินใจ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนส โตร์, 2523.

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

ส่งศรี ชมพวงศ์. **การวิจัย**. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 2547.

สมเจตต์ สุพรรณทศน์. **เอกสารการสอนชุดวิชาสุศึกษา หน่วยที่ 1-7 สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ**
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพมหานคร : 2527.

สมยศ นาวิการ. **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล, 2521.

สุณีย์ ชีรดากร. **ประสบการณ์เดิมกับการคาดหวัง**. กรุงเทพมหานคร : กรมการศาสนา, 2525.

สุรางค์ จันทร์หอม. **สุวิทยาคิต**. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, 2529.

เสถียร เหลืองอร่าม. **การจัดองค์การและการปฏิบัติงาน** . กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, 2519.

โสรัช โปธิแก้ว . **สาระของชีวิตในจิตรักษาแบบเกสตัลท์** . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.

อรุณ รักรธรรม. **หลักมนุษยสัมพันธ์และการบริหาร** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

2) เอกสารสิ่งพิมพ์

งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ. “ **แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.
2555-2557)** ”. องค์การบริหารส่วนตำบลสุคริณ อำเภอสุคริณ จังหวัดนครราชสีมา, 2554.

ศรชัย ท้าวมิตร, รศ. “**เอกสารประกอบการสอนวิชาการปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบบัณฑิตวิทยาลัย**
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

3) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

จักรพันธ์ ตรีการศาสตร์ . “ความคาดหวังของพัฒนาการที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนาการ
อำเภอ ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.

ชาญณรงค์ นนทน์ภา . “ความรู้ ทักษะ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหาร
ส่วนตำบลม่วงลาด อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.

ชาญณรงค์ วิริยะศัพท์ . “การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะ
ของประชาชนผู้ใช้บริการ”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

เดือน แสงหาทรัพย์ . “ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาล
นครเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

นภาพร ยาแก้ว . “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหาร
ส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอปากชม จังหวัดเลย”. สารนิพนธ์ศาสตร
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

น้ำผึ้ง เอียงสันต์ . “การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
กำแพงเพชร”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหา
มกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

บุญล้อม บัวทุม . “ความคาดหวังของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนต่อการ
ดำเนินงานด้านสาธารณสุข : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่งในจังหวัด
อุดรธานี” . วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

ปิ่นแก้ว ศรีวรรณดี . “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรี
ราชา”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

โคจิรัตน์ ศิริรัตนสุวรรณ . “ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านบริการจัดเก็บภาษีของฝ่าย
รายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ**

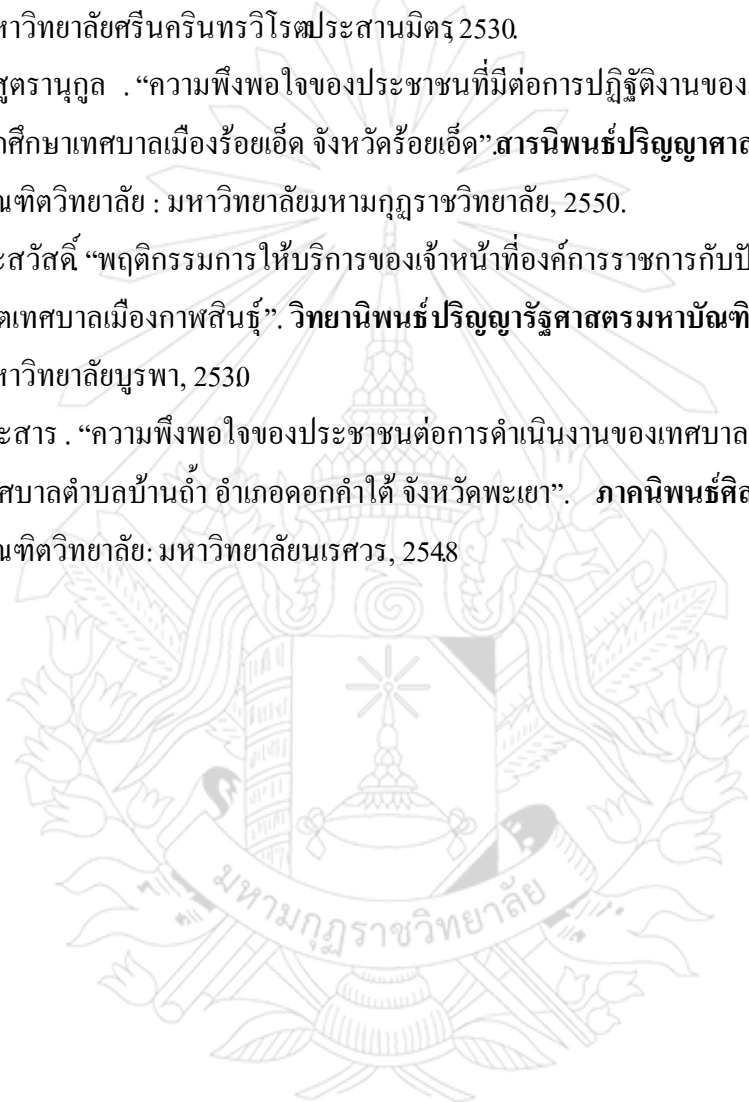
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม . “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการ
ภายในมหาวิทยาลัย ”. **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต** . บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร 2530.

สุทธิวุฒิ วิสูตรานุกูล . “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองการ
นักศึกษาเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” **สารนิพนธ์ปริญญาสาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**.
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.

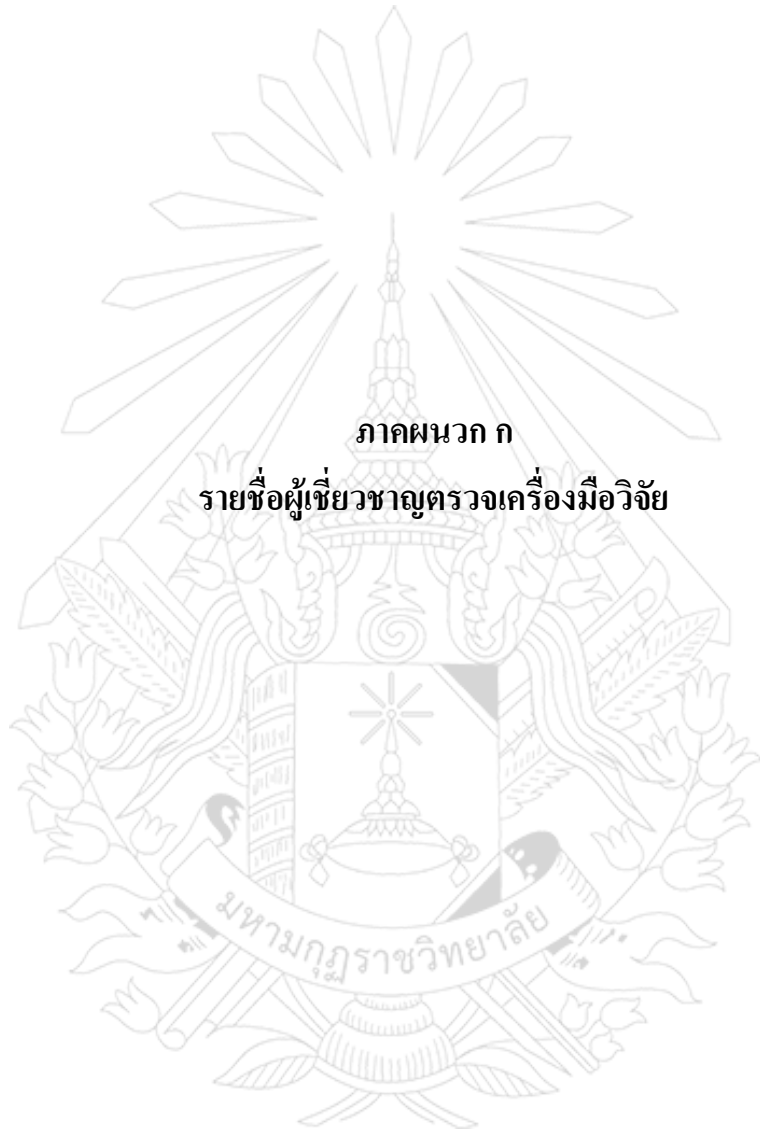
สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมใน
เขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2530

เสมอ อินตะสาร . “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล กรณีศึกษา :
เทศบาลตำบลบ้านด้า อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**.
บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2548





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก

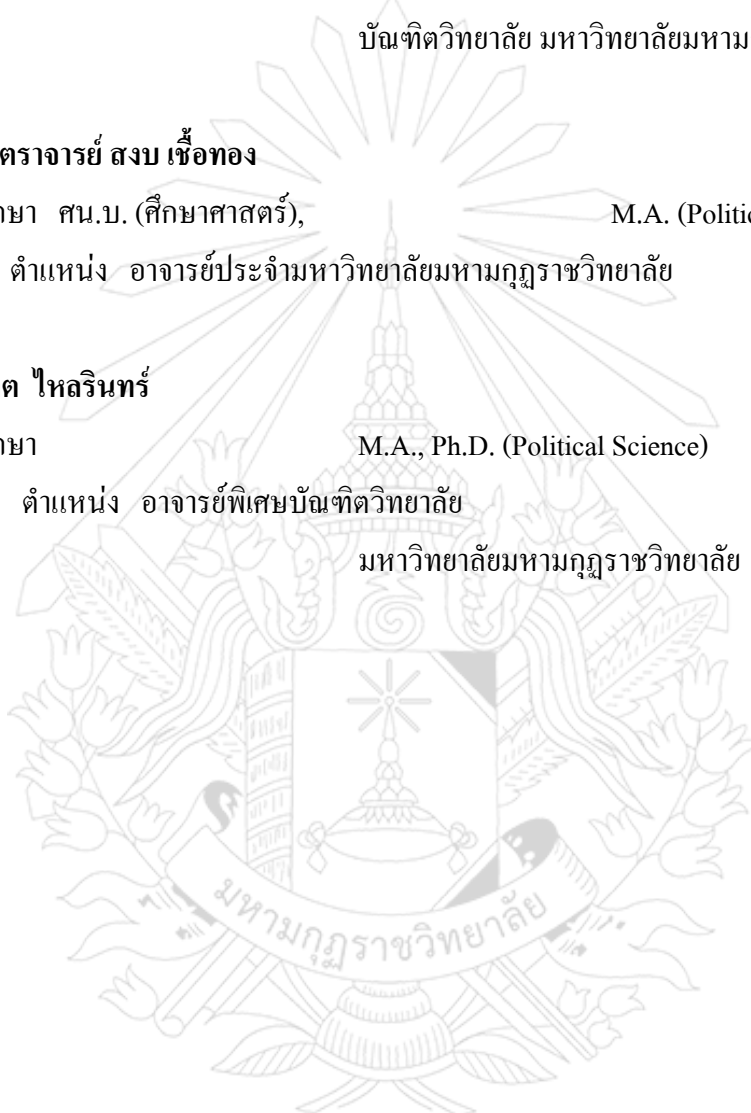
วุฒิการศึกษา M.A., Ph.D. (Political Science)
ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

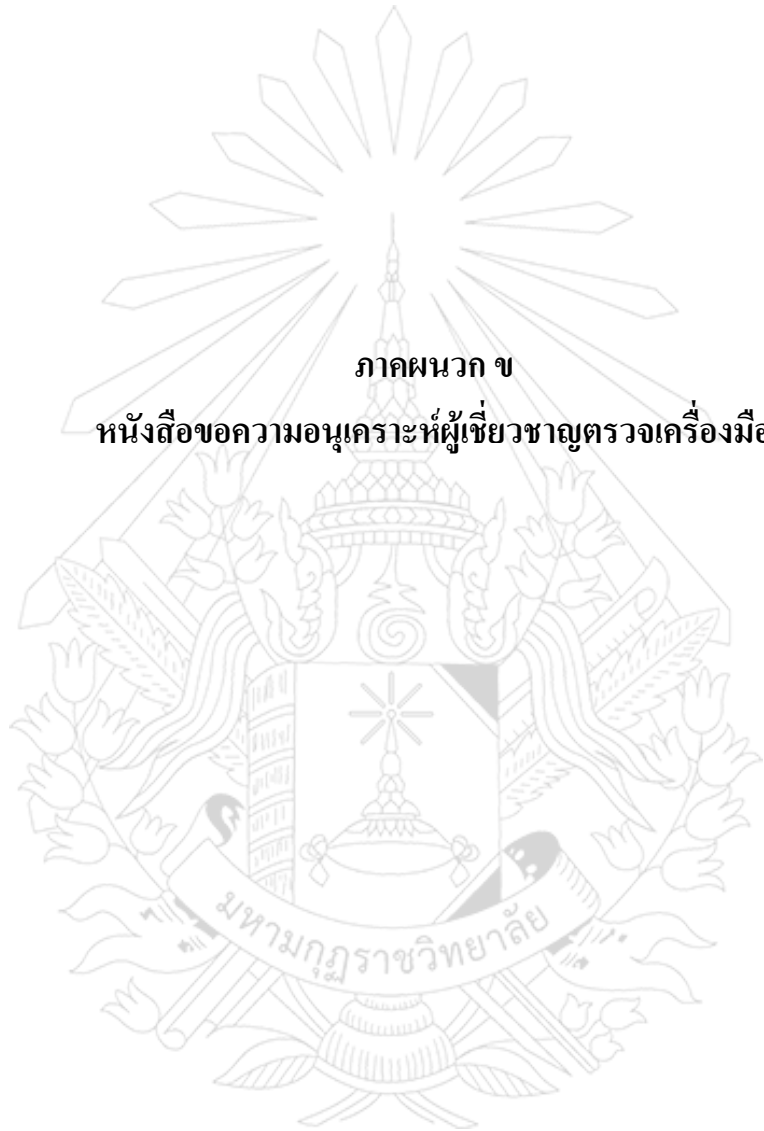
2. รองศาสตราจารย์ สงบ เชื้อทอง

วุฒิการศึกษา ศน.บ. (ศึกษาศาสตร์), M.A. (Political Science)
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. ดร. ขวลิต ไหลรินทร์

วุฒิการศึกษา M.A., Ph.D. (Political Science)
ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙
 ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ว ๒๑๐๗ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๕
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ผศ.(พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก

ด้วย นางสาวจิรารัตน์ สัมครกิจ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส (PEOPLE’S EXPECTATION TOWARDS DUTY PERFORMANCE OF PERSONNEL IN SUKHIRIN TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SUKHIRIN DISTRICT, NARATHIWAT PROVINCE)” ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการจัดทำสารนิพนธ์ เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยหรือให้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังกล่าวได้ สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง ตามสำเนาเครื่องมือวิจัยจำนวน ๑ ชุด ที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว

จึงเจริญพรมมาเพื่อทราบและหวังว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

(พระมหาปัญญา ปณฺวฑฺฒโน, ผศ.)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙
 ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ว ๒๑๐๗ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๕
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร รศ. สงบ เชื้อทอง

ด้วย นางสาวจิรารัตน์ สัมครกิจ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส (PEOPLE’S EXPECTATION TOWARDS DUTY PERFORMANCE OF PERSONNEL IN SUKHIRIN TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SUKHIRIN DISTRICT, NARATHIWAT PROVINCE)” ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการจัดทำสารนิพนธ์ เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยหรือให้ข้อเสนอแนะการวิจัยดังกล่าวได้ สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง ตามสำเนาเครื่องมือวิจัยจำนวน ๑ ชุด ที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว

จึงเจริญพรามาเพื่อทราบและหวังว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

(พระมหาปัญญา ปณฺฑาฑุฑโฒ, ฝศ.)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙
 ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ว ๒๑๐๗ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๕
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร. ขวลิต ไหลรินทร์

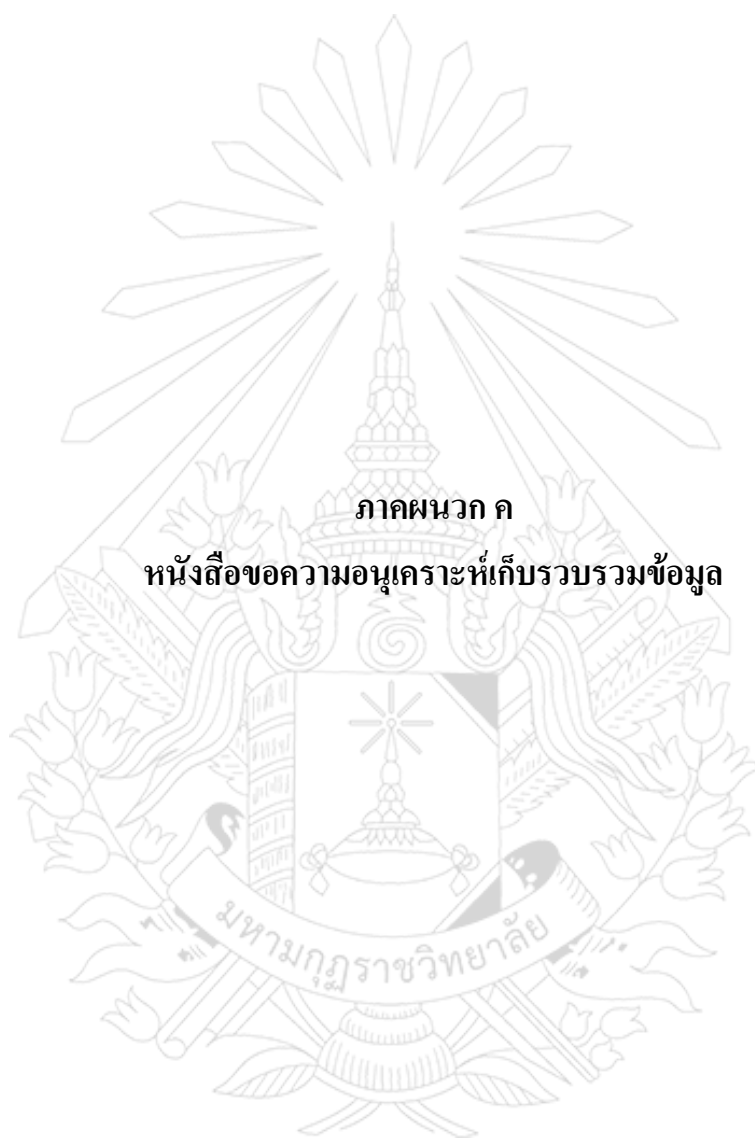
ด้วย นางสาวจิรารัตน์ สัมครกิจ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติให้ทำ สาระนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหาร ส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส (PEOPLE’S EXPECTATION TOWARDS DUTY PERFORMANCE OF PERSONNEL IN SUKHIRIN TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SUKHIRIN DISTRICT, NARATHIWAT PROVINCE)” ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการจัดทำสาระนิพนธ์ เพื่อเสนอ ต่อบัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาสาระนิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มี ประสบการณ์ เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยหรือให้ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังกล่าวได้ สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเอง ตามสำเนาเครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด ที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว

จึงเจริญพรมหาเพื่อทราบและหวังว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี



(พระมหาปัญญา ปณฺหาจฺโท, ฝศ.)
 รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ๘๔๔

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการ Try Out

เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสุคีริน
ตำบลสุคีริน อำเภอสูคีริน จังหวัดนราธิวาส

ด้วย นางสาวจิรารัตน์ สมัครกิจ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสูคีริน จังหวัดนราธิวาส (PEOPLE’S EXPECTATION TOWARDS DUTY PERFORMANCE OF PERSONNEL IN SUKHIRIN TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SUKHIRIN DISTRICT, NARATHIWAT PROVINCE)” ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการจัดทำสารนิพนธ์ เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสูคีริน จังหวัดนราธิวาส ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไป ด้วยดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาท่านดำเนินการเก็บข้อมูล Try Out จำนวน ๓๐ ชุด ในการทำสารนิพนธ์ตามความประสงค์

จึงเจริญพรมหาเพื่อทราบและหวังว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระมหาปัญญา ปญญาวุฑโฒ, ผศ.)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)

๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐-๒๔๔๒-๔๕๐๑ โทรสาร : ๐-๒๔๔๒-๔๕๐๔



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒๔๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี

ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ๘๗๑

๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

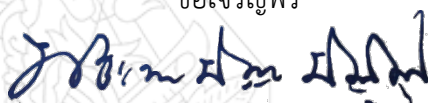
เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสุคีริน
ตำบลสุคีริน อำเภอสูคีริน จังหวัดนราธิวาส

ด้วย นางสาวจิรรัตน์ สมศรีกิจ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของ ประชาชนที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสูคีริน จังหวัดนราธิวาส (PEOPLE’S EXPECTATION TOWARDS DUTY PERFORMANCE OF PERSONNEL IN SUKHIRIN TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, SUKHIRIN DISTRICT, NARATHIWAT PROVINCE)” มีความประสงค์ขอแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูล ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสูคีริน จังหวัดนราธิวาส เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย จึงเจริญพรมมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้แก่ นักศึกษาผู้นี้ได้เข้าแจกแบบสอบถามดังกล่าวตามแต่จะเห็นสมควร

จึงเจริญพรมมาเพื่อทราบ และหวังว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

ขอเจริญพร



(พระมหาปัญญา ปญญาจุฑาโฒ, ผศ.)

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)

๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทร. ๐-๒๔๘๒-๔๕๐๑ โทรสาร : ๐-๒๔๘๒-๔๕๐๔



ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส

1 . แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์เพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัยตามหลักสูตร
ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้
กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ และข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ
จากท่านในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการวิจัยครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่
มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความ คาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรใน
องค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของประชาชนที่มีต่อการ
ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสुकิริน จังหวัดนราธิวาส
ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่าง
สูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวจิรารัตน์ สม์ศรีกิจ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย
 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี
 2) 21 - 30 ปี
 3) 31 - 40 ปี
 4) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา
 2) มัธยมศึกษา/ปวช.
 3) อนุปริญญา/ปวส.
 4) ปริญญาตรีขึ้นไป

4. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 7,000 บาท
 2) 7,001 - 12,000 บาท
 3) 12,001 - 17,000 บาท
 4) 17,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรใน
องค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุคริบน จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือโดยเลือกเพียง 1 คำตอบที่ตรงกับความ
คาดหวังของท่านที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคริบน อำเภอสุ
คริบน จังหวัดนครราชสีมา

| ข้อ ที่ | ข้อความ | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. | มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 2. | มีความคล่องตัว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 3. | มีความเป็นธรรมให้บริการตามลำดับก่อนหลัง | | | | | |
| 4. | มีระยะเวลาการให้บริการในแต่ละฝ่ายที่เหมาะสม | | | | | |
| 5. | แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับทำความเข้าใจได้ง่าย | | | | | |
| 2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 6. | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| 7. | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| 8. | เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน ให้คำแนะนำ และช่วย แก้ปัญหา | | | | | |
| 9. | เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกท่านด้วยความ เสมอภาค | | | | | |
| 10. | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และใช้วาจาสุภาพกับผู้ มาใช้บริการ | | | | | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 11. | สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้ บริการ | | | | | |
| 12. | สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอย เป็นต้น | | | | | |
| 13. | ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย | | | | | |

| ข้อ ที่ | ข้อความ | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|--|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ) | | | | | | |
| 14. | จัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | |
| 15. | จัดพื้นที่ใช้สอยของส่วนงานได้เหมาะสมกับการใช้งาน เช่น สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา เป็นต้น | | | | | |
| 4. ด้านความเสมอภาค | | | | | | |
| 16. | เจ้าหน้าที่ไม่เห็นแก่พวกพ้องหรือคนรู้จัก | | | | | |
| 17. | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ไม่ลำเอียง | | | | | |
| 18. | เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ทักทาย และชี้แนะอย่างเต็มใจ | | | | | |
| 19. | เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับประชาชนผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| 20. | เจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่าง เป็นกันเอง | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขที่มีต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
ในองค์การบริหารส่วนตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน จังหวัดนราธิวาส

1. ปัญหา

.....

.....

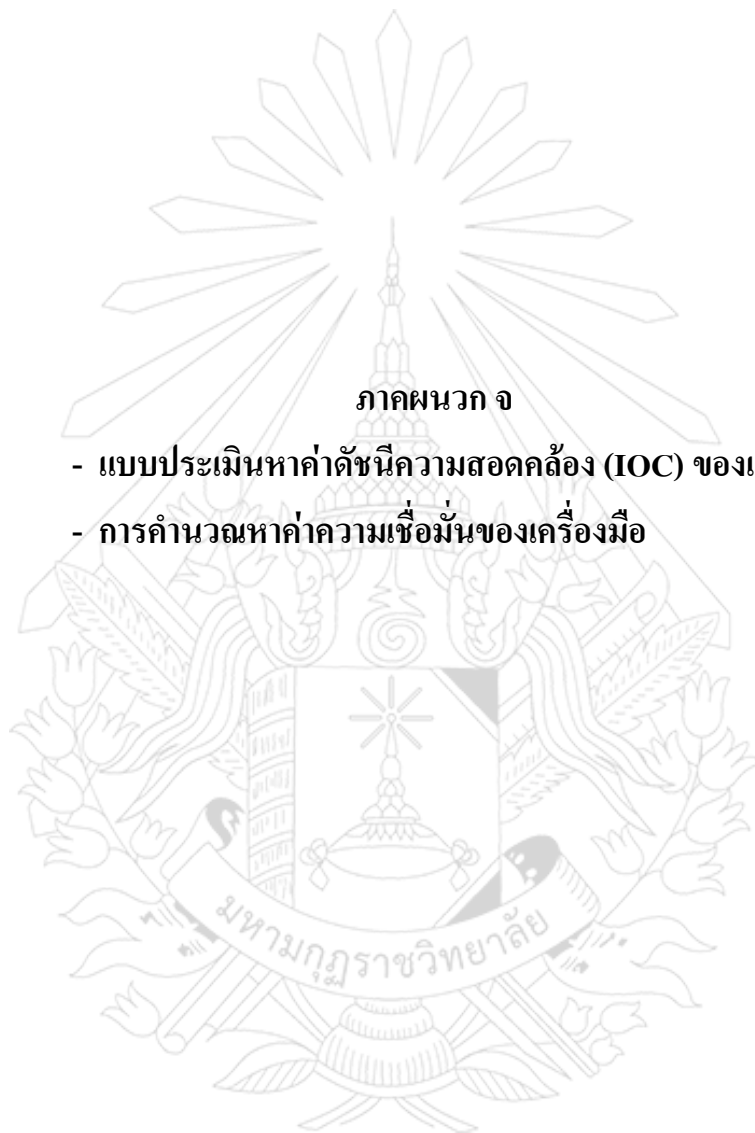
.....

2. แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....



ภาคผนวก จ

- แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
- การคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

| ข้อ ที่ | เนื้อหาของแบบสอบถาม | คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ | | | $\sum R$ | IOC $=\sum R/N$ | แปล ผล |
|------------|--|-------------------------------------|------------|------------|----------|--------------------|-----------|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| | 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1 | มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | มีความคล่องตัว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | มีความเป็นธรรมให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4 | มีระยะเวลาการให้บริการในแต่ละฝ่ายที่ เหมาะสม | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5 | แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับทำ ความเข้าใจได้ง่าย | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | $\sum R$ | IOC $=\sum R/N$ | แปล ผล |
| 6 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้ มาใช้บริการ | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 7 | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้ มาใช้บริการ | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 8 | เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน ให้ คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 9 | เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุก ท่านด้วยความเสมอภาค | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 10 | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และ ใช้วาจาสุภาพกับผู้มาใช้บริการ | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |

| ข้อ ที่ | เนื้อหาของแบบสอบถาม | คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ | | | $\sum R$ | I0C = $\sum R/N$ | แปล ผล |
|------------|--|-------------------------------------|------------|------------|----------|---------------------|-----------|
| | | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| | 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 11 | สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 12 | สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอย เป็นต้น | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 13 | ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 14 | จัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 15 | จัดพื้นที่ใช้สอยของส่วนงานได้เหมาะสมกับการใช้งาน เช่น สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา เป็นต้น | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| | 4. ด้านความเสมอภาค | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | $\sum R$ | I0C = $\sum R/N$ | แปล ผล |
| 16 | เจ้าหน้าที่ไม่เห็นแก่พวกพ้องหรือคนรู้จัก | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 17 | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ไม่ลำเอียง | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 18 | เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ทักทาย และชี้แนะอย่างเต็มใจ | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 19 | เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับประชาชนผู้มาใช้บริการ | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 20 | เจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง | + 1 | + 1 | + 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามเพื่องานวิจัย

| ข้อ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1 | 75.03 | 64.723 | .213 | .866 |
| 2 | 75.10 | 64.576 | .292 | .861 |
| 3 | 74.93 | 62.271 | .349 | .860 |
| 4 | 74.73 | 62.202 | .416 | .856 |
| 5 | 74.43 | 65.013 | .396 | .857 |
| 6 | 74.37 | 60.309 | .541 | .851 |
| 7 | 74.63 | 60.930 | .543 | .851 |
| 8 | 74.43 | 63.909 | .525 | .854 |
| 9 | 74.43 | 65.633 | .231 | .862 |
| 10 | 74.53 | 60.947 | .589 | .849 |
| 11 | 74.33 | 61.195 | .467 | .854 |
| 12 | 74.70 | 62.079 | .525 | .852 |
| 13 | 74.23 | 61.840 | .543 | .851 |
| 14 | 75.00 | 65.103 | .248 | .862 |
| 15 | 74.60 | 60.869 | .692 | .847 |
| 16 | 74.13 | 61.568 | .515 | .852 |
| 17 | 75.10 | 61.541 | .485 | .853 |
| 18 | 74.53 | 63.154 | .569 | .852 |
| 19 | 74.67 | 65.609 | .248 | .862 |
| 20 | 74.20 | 57.614 | .818 | .839 |

Reliability Coefficients

N of Case = **30**

N of Items = **20**

Alpha = **0.861**

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวจิรารัตน์ สม์ศรีกิจ
วัน เดือน ปี เกิด : 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2528
ชาติภูมิ : จังหวัดนราธิวาส
ที่อยู่ปัจจุบัน : 9/1 หมู่ที่ 8 ตำบลสุคีริน อำเภอสุคีริน
จังหวัดนราธิวาส 96190

การศึกษา

พ.ศ. 2552 : ศาสตราจารย์บัณฑิต (ศน.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2552 - 2555 : เจ้าหน้าที่
ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

