



ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พื้นตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นางจิตรา รัชชี่

ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. เจริญ บุญศิริกุล
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๒

๒ 1๘7๗๘

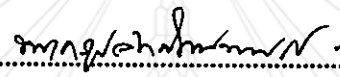
**PEOPLE'S ATTITUDE TOWARDS THE SERVICE OF
HANTRA ADMINISTRATION ORGANIZATION,
PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA
DISTRICT, AYUTTHAYA
PROVINCE**



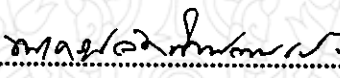
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2552 [2009]**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา : เชาวลิตร ระย้า
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ปัญญา คล้ายเดช
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์สำราญ ศรีคำมูล


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

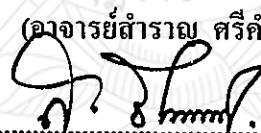

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ปัญญา คล้ายเดช)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์สำราญ ศรีคำมูล)


..... กรรมการ
(ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(พ.ต.ท.ดร.นพดล บุรณันธุ์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Attitude Towards The Service Of Hantra Tambon
Administration Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya District,
Ayutthaya Province

Student's Name : Chaovalit Raya

Department : Government

Advisor : Dr.Panya Klaydesh

Co-Advisor : Lect.Samran Srikammul

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

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr.)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr.)

P. Klaydesh
..... Advisor
(Dr.Panya Klaydesh)

Samran Srikammul
..... Co-Advisor
(Lect.Samran Srikammul)

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

Nopadol
..... Member
(Pol.Lt.Col.Dr.Nopadol Boorananuth)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา	: เชาวลิตร ระย้า
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ปัญญา กล้ายเดช
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: อาจารย์สำราญ ศรีคำมูล
ปีการศึกษา	: 2552

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เล่มนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 373 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ Fisher's LSD Method

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้มีการอบรมพนักงานในการให้บริการให้มากกว่านี้ ให้เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการทำงาน ถ้าออกพื้นที่ก็ควรจะมีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นคอยรับเรื่องไว้แทน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่านี้ และให้เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติและระเบียบการต่าง ๆ ให้น้อยลง เครื่องคอมพิวเตอร์ตำบลมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน และการดำเนินงานควรให้มีความรวดเร็วกว่านี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม และควรมีที่นั่งรอรับบริการ รวมถึงควรมีโทรทัศน์หรือมุมอ่านหนังสือในระหว่างรอเพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราต่อไป



Thematic Title : People's Attitude towards the Service of Hantra Administration Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya District, Ayutthaya Province

Student's Name : Chaovalip Raya

Department : Government

Advisor : Dr. Panya Khaydesh

Co-Advisor : Samran Sricommool

Academic Year : B.E. 2552 (2009)

ABSTRACT

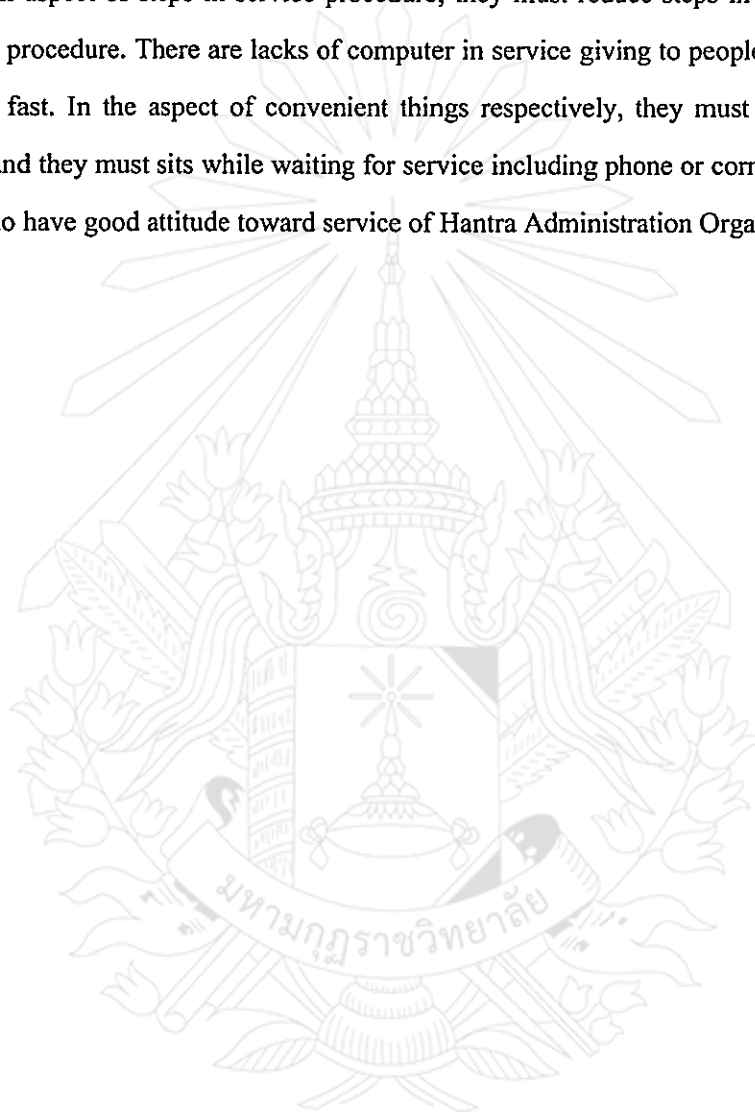
The objectives of this thematic paper were as follow 1) to study people's attitude towards the service of Hantra Administration Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Ayutthaya province, 2) to compare people's attitude towards the service of Hantra Administration Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Ayutthaya province classified according to sex, age and education level, and 3) to study suggestion to the service of Hantra Administration Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Ayutthaya province. This research was Quantitative Research. The sampling units were 373 people living in the area of Hantra Administration Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Ayutthaya province. The tools used for data collection were questionnaires. The collected data were analysis by packaged computer program. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Fisher's LSD Method.

The results of research were found as follows:

1. In overall image, people's attitude towards the service of Hantra Administration Organization was in highest level. When, however, each of aspects was taken into account, we found highest level aspect were: service giving staffs, steps in service procedure, and convenient things respectively.

2. People with different sex, age and education level had different attitude towards the service of Hantra Administration Organization with a statistical significance level at .05.

3. Suggestions on people's attitude towards the service of Hantra Administration Organization are as follows: in the aspect of service giving staffs, they must be trained more in service giving and save working time. If they go to field work, there must be another staff instead of them. They must have more smiley face and they must go in field work for one time per month. In aspect of steps in service procedure, they must reduce steps in duty performance and different procedure. There are lacks of computer in service giving to people and performing work must be fast. In the aspect of convenient things respectively, they must set up drinking water service and they must sits while waiting for service including phone or corner to read books while waiting to have good attitude toward service of Hantra Administration Organization further.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นแหล่งความรู้ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเหล่านี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณในความกรุณาช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.ปัญญา คล้ายเดช อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์สำราญ ศรีคำมูล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และคณาจารย์ทุกท่าน เป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์มาโดยตลอด

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ สำนักงานของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ทุกท่าน ที่ได้ช่วยอนุเคราะห์ประสานงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยความมีมิตรไมตรีที่ดียิ่ง

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ทุก ๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแทนคุณ บิดา มารดา ซึ่งเป็นครูคนแรกของชีวิต และเพื่อนที่ดีทุกท่าน ที่ได้ให้การดูแล สนับสนุนในทุกๆ เรื่อง และเป็นกำลังใจในการเรียน และการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จการศึกษาอย่างสมบูรณ์

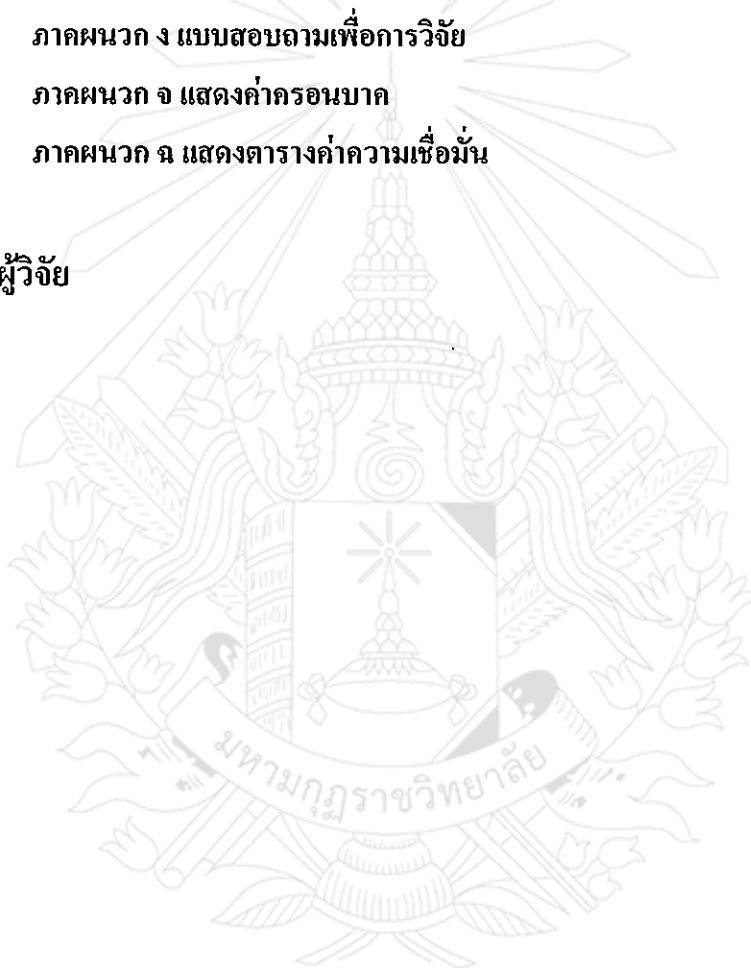
เชาวลิตร์ รัชยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ด
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	6
2.2 แนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	28
2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	37
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	50

	ช
	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	51
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	52
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	56
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.1 สัมพันธภาพที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตอนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	63
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	69
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	92
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	94
5.1 สรุปผลการวิจัย	94
5.2 อภิปรายผล	95
5.3 ข้อเสนอแนะ	99
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	99
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	99

บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม	107
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	109
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	111
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	113
ภาคผนวก จ แสดงค่า Cronbach	120
ภาคผนวก ฉ แสดงตารางค่าความเชื่อมั่น	123
ประวัติผู้วิจัย	127



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ประชากร ตามช่วงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา	38
ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน	53
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	62
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้าน	63
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	65
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามเพศ	69

ตารางที่ 4.9	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามเพศ	69
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	70
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	70
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	72

ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ	73
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ	73
ตารางที่ 4.18	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ โดยรวม เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	74
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	75
ตารางที่ 4.20	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	76
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	77
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	78

- ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ 78
- ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD 79
- ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ 80
- ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ 80
- ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD 81
- ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา 82
- ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม 82

- ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD 83
- ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 84
- ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 85
- ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD 86
- ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 87
- ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 87

- ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD 88
- ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา 89
- ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา 90
- ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD 91
- ตารางที่ 4.40 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 92
- ตารางที่ 4.41 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 92
- ตารางที่ 4.42 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 93

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 แสดงการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล	30
แผนภูมิที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบล	35
แผนภูมิที่ 2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	41
แผนภูมิที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	50



สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1 การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของไทยในปัจจุบันนั้น เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ร.บ. บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534) ประกอบด้วย การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้ นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่างๆ ในท้องถิ่น ที่เป็นสาธารณะด้วยตนเอง โดยการเลือกตั้งตัวแทนจากประชาชนโดยตรง เพื่อบริหารงานแทนประชาชน และจะต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่นก่อนในการดำเนินการบริหารราชการในท้องถิ่น ตาม ระเบียบ กฎหมาย ที่กำหนดการปกครองท้องถิ่นปัจจุบันมี 2 รูปแบบ คือ

1. ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ในปัจจุบันมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุดซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามกฎหมาย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญต่อชุมชนในลักษณะที่เป็นองค์กรพื้นฐานของท้องถิ่นและเป็นกลไกที่สำคัญต่อการพัฒนาระดับตำบลทั้งในทางทฤษฎี และในทางปฏิบัติ ในทางทฤษฎีมีความเชื่อว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวโน้มว่าจะมีศักยภาพสูงในการพัฒนาชนบท และเป็นองค์กรที่มีพลังของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและทรัพยากรต่าง ๆ ในชนบท จึงน่าจะจัดการให้บริการสาธารณะ แก่บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนนั้น แต่คงปฏิเสธไม่ได้ว่าเท่าที่ผ่านมาขีดความสามารถในการจัดบริการสาธารณะ มีความแตกต่างหลากหลายกันไปตามแต่ละพื้นที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของ

คุณภาพการบริการสาธารณะ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งนั่นก็คือ หลักประกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะที่ได้อย่างทั่วถึงจึงยากที่จะเกิดขึ้นได้¹

องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่สำคัญ คือการจัดให้บริการสาธารณะ (Public Services) ที่มีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เดิมพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นชนบทปัจจุบันความเจริญได้แผ่ขยายเข้ามาอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก การจัดให้บริการสาธารณะเพื่อรองรับความเจริญจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง จากการค้าเนื้องานที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ออกจัดประชาคมเพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการพบว่าการจัดให้บริการสาธารณะยังไม่เพียงพอหรือครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลากหลายแตกต่างกันไป โดยได้รับหนังสือร้องเรียนของประชาชนในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะข้อมูลจากเพิ่มเอกสารหนังสือร้องเรียนสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พบขอร้องเรียน เช่น การจัดทำถนนไม่ได้มาตรฐานพื้นผิวจราจรเป็นหลุมเป็นบ่อ สะพานบางแห่งชำรุดไม่ได้รับการแก้ไข ทำให้การเดินทางไม่สะดวก ปลอดภัย ระบบไฟฟ้า ประปาไม่ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน และการให้บริการด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล²

ดังนั้นด้วยปัญหาดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษา เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” เพื่อจะได้นำผลการศึกษาดังกล่าวมาเป็นข้อมูลสารสนเทศ ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผล ในการให้บริการตรงตามความต้องการของประชาชน ต่อไป

¹ทรงกรด ไกรกังวาล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข จังหวัดอุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2549 , 114 หน้า.

²สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหันตราพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, “เพิ่มเอกสารร้องเรียนของประชาชน”, 2551 คู่ที่ 1 ชั้น 2, (อัดสำเนา).

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5,375 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เขตพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบทัศนคติของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.2 ทำให้ทราบการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.4 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา นำไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ได้ตามทัศนคติต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกด้านดีของประชาชนต่อการให้บริการในด้านต่างๆตามความต้องการในการมาใช้บริการตลอดจนเมื่อได้รับผลตามมุ่งหมายของการมาติดต่อรับบริการ

การบริการ หมายถึง การตอบสนองขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ให้กับประชาชนในสิ่งที่ประชาชนต้องการซึ่งผลของการตอบสนองดังกล่าวจะมีผลต่อทัศนคติของประชาชน ผู้รับการตอบสนองนั้น

ทัศนคติในการบริการ หมายถึง ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่

1. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกฝ่าย

2. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างมีระบบในการบริการ

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหัตตรา ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายซึ่งจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

เพศ หมายถึง เพศของผู้ที่ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตามที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัตตราอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกออกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ทั้งชายและหญิง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัตตรา โดยจำแนกเป็น อายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 21 – 30 ปี, อายุ 31 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัตตรา โดยจำแนกเป็น มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, อนุปริญญา/ปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทฤษฎีทัศนคติ (Theory of Attitude Measurement)

Webster's New Twentieth Century Dictionary ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้หลายประการ ดังนี้

1. ท่าทีหรือสภาวะของบุคคลที่แสดงออกมาหรือมุ่งที่จะแสดงถึงสภาพการณ์เกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึก และอารมณ์
2. ลักษณะท่าทางที่แสดงออก ความรู้สึกหรือความคิดซึ่งแสดงถึงอารมณ์ ความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
3. ความโน้มเอียงหรือความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นต้น¹

¹ Webster's New Twentieth Century Dictionary, อ้างใน พ.ต.ท.นิธิพัฒน์ พัฒนถาวร, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2539, หน้า 4.

นิธิพัฒน์ พัฒนธนาบุตร ได้ให้ความหมาย “ทัศนคติเป็นความเชื่อความรู้สึกรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคลสิ่งของ การกระทำ สถานการณ์และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมีการให้ความหมายของทัศนคติในหลาย ๆ แบบ ซึ่งแต่ละแบบอาจจะมีข้อแตกต่างกันบ้างเกี่ยวกับความหมายของคำว่าทัศนคติ”²

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ ได้ให้ความหมาย องค์ประกอบ มติ ลักษณะทั่วไป และการศึกษาทัศนคติไว้ดังนี้

นิยามคำว่า “ทัศนคติ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” แปลว่า น้อมเอียง เหมาะสม ส่วนคำอื่นที่มีความหมายเดียวกันคือ “เจตคติ” หรือ “เจตณคติ”

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาส่วนใหญ่ เชื่อว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรม อาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่แสดงออกหรือพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติก็ตาม ทัศนคติเป็นพฤติกรรมการเตรียมพร้อมทางสมองในการกระทำซึ่งบ่งชี้สภาพทางจิตใจหรืออารมณ์ที่ซับซ้อนก่อนที่บุคคลจะตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ในการถกเถียงปัญหาส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับทัศนคติที่คงไว้ในสิ่งที่ตนเองมีประสบการณ์มา โดยทัศนคติเป็นนามธรรมซึ่งมีอิทธิพลสูงมากในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นการที่จะเข้าถึงพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จึงควรทำความเข้าใจกับทัศนคติของบุคคลนั้นก่อนจะช่วยให้การตีความพฤติกรรมของบุคคลนั้นมีความหมายยิ่งขึ้น³

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ ได้ให้ความหมาย ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้⁴

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ได้ให้ความหมาย ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติ แม้จะเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม (Abstract) แต่เมื่อได้เกิดขึ้นแล้วจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของ

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 10.

³รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์, การวัดทัศนคติเบื้องต้น. (ชลบุรี : ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533), หน้า 54.

⁴พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 8, (ม.ป.ท., 2543), หน้า 44.

ทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมากแทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด⁵

สร้อยตระกูล อรรถมานะ ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งคนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ออกมาในรูปการประมาณค่าอันอาจเป็นไปได้ในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขาอันเป็นผลในแง่ของความเชื่อนั้น ทัศนคติทุกทัศนคติจะรวมเอาความเชื่อเข้าไว้ด้วย ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ความเชื่อทุกอย่างจะเป็นทัศนคติ เมื่อทัศนคติของบุคคลถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้างหลักรูปแบบ นั่นคือ ระบบค่านิยมและเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกัน จึงแตกต่างกันไปด้วย⁶

มิลตัน โรเคิช (Milton Rokeach) ได้ให้ความหมายว่า “ทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบความเชื่อถือที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งผลรวมของการเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ”⁷

ฟอสเตอร์ (Foster) ได้ให้ความหมาย สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการคือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคลหรือสถานการณ์ทัศนคติที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลมาจากการได้พบ ได้เห็น ได้กลิ่นเคย ทดลองเป็นต้น ถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experiences) และโดยการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปภาพหรือได้ผ่านเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ แต่ไม่ได้พบเห็นและไม่ได้ทดลองกับของจริงด้วยตนเอง ถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยอ้อม (Indirect Experiences) เนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่เกิดจากการรับรู้และการเข้าใจ (Cognition) ซึ่งอาจ

⁵สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เลียงเชียง, 2540), หน้า 54.

⁶สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมกร : ทฤษฎีและการประยุกต์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมชาติ, ม.ป.ป.), หน้า 34.

⁷พ.ต.ท.นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 10.

เป็นไปได้ทั้งแง่ดีและไม่ดี ดังนั้นบุคคลจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่เคยมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. ค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม เนื่องจากกลุ่มคนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มอาจมีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยมหรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นร่วมใช้ชีวิตอยู่⁸

ความหมายของทัศนคติ (The Definition of Attitude)

ความหมายที่แน่ชัดของคำว่า “ทัศนคติ” ยังไม่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในกลุ่มนักจิตวิทยา หรือกลุ่มผู้ที่ทำการศึกษารื่องทัศนคติ ดังนั้น แต่ละกลุ่มที่ทำการศึกษาค้นคว้าต่างก็ให้คำจำกัดความตามความเข้าใจของตนเองซึ่งได้ประมวลมากแล้วไว้เป็นตัวอย่าง ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดเห็น⁹

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก¹⁰

นวลศิริ เปาโรหิตย์ กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มในการตอบโต้ของเราต่อบุคคล วัตถุ หรือเรื่องราวทั้งปวง¹¹

ลัดดา กิติวิภาต ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบในทางบวกหรือในทางลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง¹²

⁸เรื่องเดียวกัน.

⁹ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525, พิมพ์ครั้งที่ 6, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2539), หน้า 225.

¹⁰ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2520), หน้า 120.

¹¹นวลศิริ เปาโรหิตย์, จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2527), หน้า 151.

¹²ลัดดา กิติวิภาต, ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2532), หน้า 92.

อ็อพเพนไฮม์ (Oppenheim) ได้ให้คำจำกัดความของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะของความพร้อม ความพอใจที่จะแสดงปฏิกิริยาในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อต้องเผชิญกับสิ่งเร้า¹³

เธอร์สโตน (Thurstone) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความกลัว ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง¹⁴

จากความหมายของทัศนคติที่กล่าวมาแล้วนั้น แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของการมองทัศนคติของนักการศึกษาและนักจิตวิทยา โดยมีทั้งการให้ความหมายของทัศนคติในด้านจิตใจ ในเชิงสติปัญญา และในเชิงการกระทำ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ

ธีระพร อูวรรณโณ เมื่อทัศนคติเป็นมโนทัศน์ที่มีนิยามต่างกันออกไป การจะเลือกยึดถือ นิยามหนึ่งนิยามใด โดยทั่วไปแล้วจึงต้องพิจารณาว่านิยามใดเป็นประโยชน์มากที่สุด และนิยามใด ได้รับการยอมรับมากที่สุด¹⁵

ความแตกต่างระหว่างทัศนคติกับความเชื่อ ค่านิยม และความคิดเห็น

คำว่าทัศนคตินี้มีคำอื่น ๆ ที่มักใช้ปะปนกันอยู่เสมอ เช่น คำว่า ความเชื่อ (Belief) ค่านิยม (Value) และความคิดเห็น (Opinion) เป็นต้น ดังนั้น ในการศึกษาหรือการวัดทัศนคติ ถ้าผู้วัดมีความเข้าใจในนิยามและขอบเขตของทัศนคติอย่างแท้จริงแล้ว ก็จะทำให้การศึกษาหรือการวัดนั้นเป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามจุดมุ่งหมาย

ทัศนคติกับความเชื่อ

ในการศึกษาทัศนคติ บางครั้งเรามักจะพบว่ามีการใช้คำว่า ทัศนคติกับความเชื่อ ปะปนกัน อยู่เสมอ แต่โดยแท้จริงแล้ว ทัศนคติและความเชื่อมีความหมายที่แตกต่างกัน

ความเชื่อนี้สัมพันธ์กับทัศนคติในฐานะที่เป็นส่วนประกอบของทัศนคติเท่านั้น ความเชื่อ มิได้ประกอบด้วยความรู้สึกหรืออารมณ์ และความพร้อม ที่จะแสดงออกเป็นพฤติกรรมเช่นเดียวกับ ทัศนคติ ยกตัวอย่างเช่น ในการโฆษณาขายรถยนต์ยี่ห้อหนึ่ง นักโฆษณาก็มักจะพยายามสร้างแรงจูงใจ ให้ลูกค้ามีความมั่นใจหรือเชื่อว่า รถยี่ห้อนี้มีสมรรถนะในการประหยัดน้ำมันดีมาก (การเกิดความ

¹³Oppenheim, Questionnaire Design and Attitudes Measurement, 2nd ed, (New York : Basic Books, 1966), pp. 120.

¹⁴Thurstone, The Measurement of Attitudes, (Chicago : The University of Chicago Press, 1970), pp. 135.

¹⁵ธีระพร อูวรรณโณ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), หน้า 58.

เชื่อ) เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าชอบรถยี่ห้อนี้มากขึ้น (ความเชื่อเปลี่ยนเป็นทัศนคติ) และเพื่อที่ว่าลูกค้าจะซื้อรถยี่ห้อนี้ในเวลาต่อมา (นำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรม)

จากตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ถ้าบุคคลมีความเชื่อเช่นใด ก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติเช่นนั้นด้วย และอาจจะนำไปสู่การแสดงผลพฤติกรรมในเวลาต่อมา เพราะในทางจิตวิทยาถือว่าทัศนคติมีผลโดยตรงต่อการทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การชักจูงให้คนเปลี่ยนทัศนคติจึงมีหลักการเกี่ยวกับการชักจูงให้คนเปลี่ยนความเชื่อหรือพฤติกรรมนั่นเอง

ทัศนคติกับค่านิยม

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ ได้ให้ความหมายของค่านิยมไว้ว่า ค่านิยม คือ ความรู้สึก ความคิดของบุคคลที่ใช้กฎเกณฑ์ของสังคม จริยธรรม หรือความเห็นของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเกณฑ์ จึงมีการตัดสินว่าสิ่งใดดี หรือสิ่งใดไม่ดีในสังคม โดยมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ดีคือสิ่งที่คนในสังคมส่วนใหญ่เห็นว่าดี ดังนั้น ถ้าไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง ก็จะกลายเป็นสิ่งไม่ดี หรือคนไม่ดีของสังคม

จะเห็นได้ว่า ค่านิยมเป็นคำที่มีความหมายกว้าง และมักจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลยึดถือ เช่น ความดี ความซื่อสัตย์ หรือมารยาททางสังคม สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นค่านิยมทั้งสิ้น เมื่อเปรียบเทียบค่านิยมกับทัศนคติ¹⁶

นวลศิริ เปาโรหิตย์ ได้กล่าวถึงค่านิยมไว้ว่า ค่านิยมมักจะใช้สำหรับเป็นเครื่องตัดสิน หรือเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจที่จะทำให้บุคคลพัฒนาทัศนคติหรือความเชื่อขึ้นมา ซึ่งตรงกันกับที่กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ ได้กล่าวเอาไว้เกี่ยวกับค่านิยมว่า ค่านิยมนี้จะมีการตัดสินว่าการตอบสนองนั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีในสังคม¹⁷

ทัศนคติกับความคิดเห็น

บางครั้ง เราอาจพบว่า มีผู้ใช้คำว่าทัศนคติกับความคิดเห็นในความหมายเดียวกัน ซึ่งจริง ๆ แล้วเป็นการใช้ที่ไม่ถูกต้อง

คำว่า “ความคิดเห็น” Thurstone ได้ให้ความหมายในแง่ของการวัดทัศนคติไว้ว่า เป็นการแสดงทัศนคติออกมาปรากฏให้ผู้อื่นทราบ โดยใช้ภาษาเป็นสื่อ ในขณะที่ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ และความกลัวที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

¹⁶กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527), หน้า 64.

¹⁷นวลศิริ เปาโรหิตย์, จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น, อ่างแล้ว, หน้า 67.

นอกจากนี้ จากการศึกษาเกี่ยวกับการวัดทัศนคติของ สก็อตต์ พบว่า ทัศนคติกับความคิดเห็นมีความแตกต่างกัน ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกทางภาษาหรือคำพูด ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า เฮอร์สโตนและสก็อตต์ ต่างก็กล่าวไว้ในลักษณะเดียวกันว่า ความคิดเห็นมีความหมายที่แตกต่างไปจากทัศนคติ กล่าวคือ ความคิดเห็นเป็นแต่เพียงการแสดงออกทางภาษาพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมา ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องแสดงความรู้สึก อารมณ์ หรือแม้กระทั่งการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ดังนั้น ในการวัดทัศนคติของบุคคลอาจทำได้โดยพิจารณาจากภาษาที่บุคคลแสดงออกหรือพิจารณาจากความคิดเห็นนั่นเอง

ลักษณะสำคัญของทัศนคติ

เนื่องจากทัศนคติมีความสำคัญต่อการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ จึงมีนักจิตวิทยาหรือนักทฤษฎีทางทัศนคติจำนวนมากไม่น้อยที่พยายามศึกษาและทำความเข้าใจในลักษณะที่สำคัญต่าง ๆ ของทัศนคติ ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงเพียงเล็กน้อย เพื่อเป็นตัวอย่างในการศึกษาเท่านั้น

ดูบ, เซน, ฮอฟแลนด์ และคณะ, เซอร์รีฟ และเซอร์รีฟ, ชอว์ และไรท์, แครีช และคณะ, แมคเดวิด และฮารารี (Doob; Chein, Hovland et al., Sherif and Sherif, Shaw and Wright, Krech et al., McDavid and Harari) ได้รวบรวมลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากการสะสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด

2. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative Nature) ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองคุณลักษณะของทัศนคติในด้านการประเมินนี้ ฟิชบายน์ และไอเซน (Fishbein and Ajzen)¹⁸ เน้นว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่น ๆ เช่น นิสัย แรงขับ หรือแรงจูงใจ

3. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensity) คุณภาพและความเข้มของทัศนคติ จะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้น

¹⁸Fishbein, M. and Ajzen, I. Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research, (London : Addison- Wesley, 1975).

4. ทักษะมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (permanence) เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการสะสมประสบการณ์ และผ่านกระบวนการเรียนรู้มา

อย่างไรก็ตาม แม้ทัศนคติจะมีความคงทนก็จริง แต่ก็ไม่จำเป็นที่เราจะต้องมีทัศนคติเช่นนั้นตลอดชีวิต นวลศิริ เปาโรหิตย์¹⁹ ได้กล่าวเอาไว้ว่า ทัศนคติของมนุษย์เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เช่น คนที่เคยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแขก แต่พอได้พบปะสังสรรค์แล้ว ก็อาจเปลี่ยนทัศนคติมาเป็นชอบก็ได้

5. ทักษะต้องมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้ เช่น คน วัตถุ สิ่งของ สถานที่ หรือเหตุการณ์ เป็นต้น

6. ทักษะมีลักษณะความสัมพันธ์ทัศนคติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุ สิ่งของ บุคคลอื่น หรือสถานการณ์

การวัดทัศนคติ

ในทางจิตวิทยา การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของคน เพราะการรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าเป็นไปในทิศทางใด และมีความเข้มมากน้อยแค่ไหน ย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทำนายพฤติกรรมที่อาจจะเกิดขึ้นของบุคคลนั้นได้ และสามารถวางแผนดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งกับบุคคลหรือกลุ่มคนนั้นได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

การที่ทัศนคติและการแสดงออกทางพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์กัน อาจเนื่องมาจากการวัดที่ไม่ตรงจุด

ฟิชบายน์ และไอเซน (Fishbein and Ajzen) ได้อธิบายไว้ว่า ทัศนคติสามารถทำนายถึงพฤติกรรมได้ โดยในการวัดทัศนคติ ควรวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมที่จะแสดงต่อสิ่งนั้น ไม่ใช่วัดทัศนคติต่อสิ่งนั้นโดยตรง เมื่อมีการวัดที่ตรงจุดยิ่งขึ้น ทัศนคติก็จะสามารถทำนายพฤติกรรมหรือการกระทำได้

แม้ว่าทัศนคติจะทำให้มนุษย์มีแนวโน้มที่จะตอบสนองทางพฤติกรรมตามที่ ทัศนคติตั้งไว้ แต่ก็ไม่ใช่ว่าสิ่งตายตัว พฤติกรรมอาจไม่เป็นไปตามทัศนคติก็ได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์สิ่งแวดล้อม และการยึดถือทัศนคติของบุคคลนั่นเอง

¹⁹นวลศิริ เปาโรหิตย์, จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น, อ่างแล้ว, หน้า 65.

สำหรับเทคนิควิธีที่ใช้วัดทัศนคติ นักจิตวิทยาได้พยายามศึกษาและพัฒนามาตั้งแต่สมัยเริ่มต้นที่มีความสนใจในเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิธีหนึ่งที่เป็นที่รู้จักและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย ก็คือ มาตรการวัดทัศนคติ²⁰

อ็อพเพนไฮม์ (Oppenheim) แต่ความจริงแล้ว การวัดทัศนคติอาจทำได้หลายวิธี ซึ่งจะขอยกมาเป็นตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ศึกษาทัศนคติโดยใช้ประสาทหูและตาเป็นสำคัญ การสังเกตเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วนำข้อมูลที่สังเกตนั้นไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาจะต้องออกไปสอบถามบุคคลนั้น ๆ ด้วยตนเอง โดยอาศัยการพูดคุย ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมวางแผนล่วงหน้าว่าจะสัมภาษณ์ในเรื่องใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด²¹

ในการสัมภาษณ์นี้ สก็อตต์ (Scott) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าเป็นการวัด ทัศนคติโดยอาศัยการตอบสนองทางคำพูด (Verbal responses) และเป็นวิธีวัดที่ถูกนำมาใช้บ่อยครั้ง เพราะมีความสะดวกและง่ายต่อการวัด เช่น การใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ผู้สัมภาษณ์อาจตั้งคำถามว่า “คุณรู้สึกกว้างในที่ทำงานประธานาธิบดีกำลังดำเนินการอยู่เป็นอย่างไร” หรือ “คุณคิดว่าการเสียดายเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ เพราะอะไร”

จะเห็นได้ว่า การใช้คำถามปลายเปิดนี้ ผู้สัมภาษณ์จะได้ข้อมูลมากมาย แต่มีข้อเสียก็คือ ผู้ตอบอาจไม่ตอบตามความเป็นจริง เพราะไม่กล้าเปิดเผย หรือตอบตามความคาดหวังของสังคม ดังนั้น การวัดทัศนคติโดยอาศัยการสัมภาษณ์จึงควรใช้วิธีการอื่น ๆ ร่วมด้วย

3. แบบรายงานตนเอง (Self-Report) เป็นวิธีการศึกษาทัศนคติของบุคคลโดยให้บุคคลนั้นแล้วความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นออกมาว่า รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดของตัวเองออกมาตามประสบการณ์และความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

วิธีการศึกษาทัศนคติโดยใช้แบบรายงานตัวเองนี้ มักจะถูกสร้างขึ้นในรูปแบบของเครื่องมือวัดที่เรียกว่า มาตรการวัด (Scale) เช่น มาตรการวัดทัศนคติของเทอร์สโตน (Thurstone) มาตรการวัด

²⁰Fishbein, M. and Ajzen, I. Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research, Op.cit.

²¹ Oppenheim, Questionnaire Design and Attitudes Measurement, op.cit, p. 121.

ทัศนคติของลิเคอร์ท (Likert) มาตรการวัดทัศนคติของออสกู๊ด (Osgood) มาตรการวัดความห่างทางสังคมของโบกาตัส (Bogardus) มาตรการวัดความคงที่ของทัศนคติตามวิธีของกัทท์แมน (Guttman) และมาตรหน้ายิ้มสำหรับเด็ก (The Smiling Faces Scales) เป็นต้น

อำนาจ ไพนุชิต ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการวัดทัศนคติไว้ว่า มาตรการวัดทัศนคตินี้ถือเป็นเครื่องมือในการวิจัยทางการศึกษาอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดคุณลักษณะภายในทางจิตของบุคคลที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง ให้ผลการวัดเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือตัวเลข ลักษณะของมาตรการวัดทัศนคติประกอบด้วยชุดของสถานการณ์หรือข้อความที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้ตอบได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เพื่อจำแนกผู้ตอบออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามระดับทัศนคติ และแสดงผลเป็นปริมาณบนช่วงสเกลในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น²²

หลักการสร้างมาตรการวัดทัศนคติที่ดีนั้น ออพเพนไฮม์ ได้กล่าวเอาไว้ว่า ในการสร้างและประเมินเครื่องมือวัด จะต้องคำนึงถึงหลักที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1) ความเป็นเอกมิติ (Unidimensionability) มาตรการวัดทัศนคติที่ดีจะต้องวัดในเรื่องเดียวกัน และข้อความหรือข้อคำถามที่นำมาใช้จะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียว โดยสามารถตรวจสอบได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนที่ได้จากมาตรการวัด ซึ่งในเรื่องนี้ ลิเคอร์ท ได้เสนอไว้ว่า คะแนนที่ได้จากข้อคำถาม 1 ข้อ ควรมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ความเป็นเส้นตรง (Linearity) และการมีช่วงเท่ากัน (Equal Intervals) มาตรการวัดจะต้องอยู่ในรูปของความต่อเนื่องเป็นเส้นตรงที่สามารถจัดเรียงลำดับทัศนคติของผู้ตอบ และเป็นมาตรที่บอกความแตกต่างเป็นช่วง ๆ ได้ โดยแต่ละช่วงต้องมีความห่างเท่ากัน เพื่อกำหนดระดับทัศนคติของผู้ตอบ และสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

3) ความเที่ยง (Reliability) เป็นความคงที่หรือความคงเส้นคงวาของการวัด ในการสร้างมาตรการวัดทัศนคติ ยิงข้อคำถามมีจำนวนมากเท่าใด ความเที่ยงก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น

4) ความตรง (Validity) มาตรการวัดจะต้องวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้จริง โดยข้อคำถามที่นำมาใช้จะต้องมีความเป็นหนึ่งเดียว และมีความสัมพันธ์กันสูง

5) ความสามารถในการสร้างใหม่ (Reproducibility) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อคำถามว่าสามารถจะสร้างสเกลใหม่ได้หรือไม่

²²อำนาจ ไพนุชิต, “การเปรียบเทียบคุณสมบัติของคะแนนที่ได้จากมาตรการวัดทัศนคติแบบลิเคอร์ท ด้วยวิธีการให้คะแนนแบบดั้งเดิม แบบอาร์เอสเอ็ม และแบบดีเอสเอ็ม”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2539, หน้า 158.

4. เทคนิคการฉายออก (Projective Techniques) เป็นการวัดทัศนคติโดยการให้สร้างจินตนาการจากภาพ โดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นแสดงความคิดเห็นออกมา เพื่อสังเกตและวัดได้ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกอย่างไร ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกตามประสบการณ์ของตนเอง และแต่ละคนจะมีลักษณะของการแสดงออกที่ไม่เหมือนกัน

จรรยา สิทธิपालวัฒน์ ได้ยกตัวอย่างวิธีสร้างจินตนาการจากภาพเพื่อใช้วัดทัศนคติ ดังนี้

1) วิธีหยดหมึก (Ink Plot) คือ ให้บุคคลนั้นดูภาพหยดหมึก แล้วให้อธิบายว่าภาพนั้นเป็นอย่างไร เป็นการกระตุ้นให้บุคคลนั้นตอบสนองออกมาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดทัศนคติของบุคคลนั้น

2) การเล่าเรื่อง (Story Telling) คือ มีการเล่าเรื่องราวบางอย่างให้บุคคลที่ต้องการจะวัดทัศนคติฟัง แต่เล่าไม่จบ แล้วให้บุคคลนั้นเล่าต่อตามความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง แต่ปัญหาที่สำคัญของการวัดทัศนคติโดยวิธีนี้ ก็คือ ผู้วัดจะต้องมีประสบการณ์ และมีความสามารถเพียงพอในการแปลความหมายของข้อมูล²³

5. การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้การวัดทัศนคติด้วยวิธีนี้

นักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่า พฤติกรรมที่บุคคลแสดงการทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ นั้นเป็นผลมาจากความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้นเอง โดยการวัดวิธีนี้สอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ ได้รวบรวมไว้ งานวิจัยดังกล่าวได้แก่

1) งานวิจัยของ ลีไวน์ และเมอร์ฟี (Levine and Murphy) ในปี ค.ศ.1943 ศึกษาพบว่าบุคคลจะเรียนรู้หรือจำสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้จากทัศนคติที่เขามีต่อสิ่งนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โจนส์ และ โคห์เลอร์ (Jones and Kohler) ในปี ค.ศ.1958

2) งานวิจัยของ แฮมมอนด์ (Hammond) ในปี ค.ศ.1948 ได้ศึกษาพบว่า บุคคลจะตอบตามความจริงต่อคำถามต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เวสช์เลอร์ (Weschler) ในปี ค.ศ.1950 และผลการวิจัยของ แรนคิน และแคมป์เบลล์ (Rankin and Campbell) ในปี ค.ศ.1955

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า การทำงานหรือการแสดงพฤติกรรม เป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล เริ่มตั้งแต่ความรู้ ความคิด ความรู้สึก และการนำไปสู่การแสดงออกทาง

²³จรรยา สิทธิपालวัฒน์, “การพัฒนามาตรวัดทัศนคติต่อวิชาสุศึกษา สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2539, หน้า 96.

พฤติกรรมการวัดทัศนคติด้วยวิธีนี้คล้ายคลึงกันเทคนิควิธีการฉายออก คือ ผู้ถูกวัดอาจไม่รู้ตัวว่า กำลังถูกวัดทัศนคติ แต่คิดว่ากำลังถูกทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน²⁴

6. ปฏิบัติการตอบสนองทางร่างกาย

นักจิตวิทยาสังคมส่วนใหญ่มักจะรายงานผลการศึกษาด้านทัศนคติ หรือการวัดทัศนคติ โดยกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มข้น (Intensity) หรือความรุนแรง (Extremity) ของทัศนคติกับปฏิบัติการตอบสนองทางร่างกาย เช่น การตอบสนองต่อการช็อคไฟฟ้า อัตราการเต้นของหัวใจต่อหน้าที่ การขยายของม่านตา เป็นต้น มากกว่าที่จะกล่าวถึงทิศทางของทัศนคติ เช่น ทัศนคติทางบวกหรือทางลบ ดังจะเห็นได้จากหลักฐานการค้นพบจากการวิจัยของนักจิตวิทยาสังคมต่าง ๆ ที่ กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

1) งานวิจัยของ แคทซ์, คาโดเรท, ฮิวส์ และเอ็บบี (Katz, Cadoret, Hughes and Abbey) ในปี ค.ศ.1965 ศึกษาพบว่า การตอบสนองต่อการช็อคไฟฟ้าและการเต้นของหัวใจจะแสดงปฏิกิริยาเพิ่มมากขึ้นกว่าระดับปกติ ถ้าบุคคลได้รับการยอมรับหรือการไม่ยอมรับ มากกว่าเมื่อบุคคลอยู่ท่ามกลางระหว่างการยอมรับหรือไม่ยอมรับ

2) งานวิจัยของ คอลลินส์, เอลลส์เวิร์ท และเฮล์มริช (Collins, Ellsworth and Helmreich) ในปี ค.ศ.1967 ศึกษาพบว่า การขยายของม่านตามีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติด้านพลังของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า (เช่น ความแข็งแรง-ความอ่อนแอ) มากกว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการประเมิน (เช่น ดี-เลว)

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าปฏิบัติการตอบสนองทางร่างกายมีความสัมพันธ์กับความเข้มข้นของทัศนคติ กล่าวคือ บุคคลจะแสดงปฏิบัติการตอบสนองทางร่างกายอย่างรุนแรงไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีทัศนคติในด้านดีมากหรือเลวมากก็ตาม

วิธีวัดทัศนคติทั้งหมดที่เสนอไปแล้วนี้ ในปัจจุบันยังหาข้อสรุปที่แน่ชัดไม่ได้ว่าวิธีใดเป็นวิธีที่ดีที่สุด เพราะแต่ละวิธีต่างก็มีลักษณะเฉพาะที่สำคัญ การที่จะสรุปว่าเทคนิควิธีใดเป็นวิธีที่ดีที่สุดนั้น จึงขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการวัดแต่ละอย่าง

จากความคิดดังกล่าว ออพเพนไฮม์ (Oppenheim) ได้เสนอแนะไว้ว่า ในการวัดทัศนคติโดยใช้มาตรวัด หากต้องการที่จะศึกษารูปแบบทัศนคติ (Attitude Pattern) หรือการสำรวจทฤษฎีทัศนคติ (Theories of Attitudes) มาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert) จะเป็นเทคนิควิธีที่เหมาะสมที่สุด หรือ หากต้องการที่จะศึกษาการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change) วิธีของกัทท์แมน

²⁴ กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ, จิตวิทยาสังคม, อังแล้ว, หน้า 98.

(Guttman) จะเป็นวิธีที่ดีที่สุด หรือหากต้องการที่จะศึกษาความแตกต่างของกลุ่ม (Group Differences) การใช้วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone) จะเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุด เป็นต้น

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า การนำเทคนิควิธีวัดแบบต่าง ๆ มาใช้ จะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวัดเฉพาะอย่างด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ ได้รวบรวมคุณลักษณะของทัศนคติบางด้านที่นักทฤษฎีทางทัศนคติจำนวนไม่น้อยมีความเห็นพ้องต้องกันและเป็นคุณลักษณะที่น่าสนใจศึกษา เนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ฉะนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจทัศนคติจำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้มาอธิบาย
2. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน ซึ่งคุณลักษณะข้อนี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่น ๆ
3. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมินเมื่อบุคคล ประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกรับชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกรับไม่ชอบ) ส่วนความเข้มของทัศนคติจะบ่งบอกถึงความมากน้อยของทัศนคติทางบวกหรือลบนั่น ๆ
4. ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุนี้เองการเผยแพร่วิทยาการเกษตรแผนใหม่จึงมักประสบปัญหาเพราะการเปลี่ยนทัศนคติดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก
5. ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (Attitude Object) ที่แน่นอน นั่นคือ ทัศนคติต่ออะไรต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์จะไม่มีทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่หมายถึงสิ่งใด
6. ทัศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ เช่น ระหว่างบุคคลกับสิ่งของบุคคลอื่น ๆ หรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกรับชอบ นอกจากความสัมพันธ์ข้างต้น ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละทัศนคติ²⁵

²⁵จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม, การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สามดีการพิมพ์, 2538), หน้า 150.

คำว่า “บริการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวการให้บริการ โดยสรุปว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชัง ประทับใจ ถ้าได้รับการบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจัยดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆคือ

1.1 รูปร่างหน้าตา มีหน้าและแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นผู้หญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบางๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผงเฝ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรขโลมน้ำหอมเสียนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องถามซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ควรจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไป นี้มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพนอกจากนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มี ความชอบพอเป็นที่สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยากแต่ก็ควรองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดทัศนคติ คือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสลับเนื่องเพื่อที่จะเป็น

บริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการการให้บริการต้องรับการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้โดยสรุปได้ว่า

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดทัศนคติคือให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคมให้บริการในเวลาที่เหมาะสมให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยในการให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนที่ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การบริการที่ประสบความสำเร็จตามหลักของ ปรัชญา เวสารัชช จะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าให้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 การให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด²⁶

อารีย์ เมฆจันทร์สม ให้ความเห็นการให้บริการว่า “เป็นงานที่จะต้องพร้อมที่จะบริการตลอดเวลา ที่ผู้ใช้บริการต้องการและทำให้ดีที่สุดและต้องให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ความรู้ดีกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ รู้สึกประทับใจ บริการต้องยึดหลักความสม่ำเสมอ บริการต้องรวดเร็ว”²⁷

คุณธน ฌนาพงศ์ธร ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ควรมีหลักการ ดังนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้น ควรตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่ม

²⁶ปรีชญา เวสารัชช, “ทัศนคติและการให้บริการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2548, หน้า 68.

²⁷อารีย์ เมฆจันทร์สม, “การบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), 2542, หน้า 19.

หนึ่งกลุ่มใดเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือ ผู้ปฏิบัติงาน

3. ให้บริการโดยการยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า ในการให้บริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือ กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. ให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยคำนึงว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่ได้รับ

5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด โดยคำนึงว่าการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการมากเกินไป²⁸

กรมการปกครอง ได้กล่าวถึงหลักการในการให้บริการที่ดีว่าหมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสมเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายดีนั้นว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่สุขภาพร่างกายสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการไม่มาทำงานสายและกลับก่อน

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.3 หลีกเลี้ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

²⁸ กุลธน ธนาพงศ์ธร, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526), หน้า 303-304.

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่อ

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างพอเพียงและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งตู้รับประดูหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประดูหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ คือ

1) ความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2) ความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจกรรมประจำวันเขาข่มขาคความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2) การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลังคนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิดความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด²⁹

สรุปคือ บริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

²⁹กรมการปกครอง, คู่มือบริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536), หน้า 3-11.

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

จากลักษณะที่สำคัญของบริการ 4 ประการ จะเห็นได้ว่างานของเทศบาลเป็นงานบริการอย่างหนึ่งซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ เป็นบริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว เมื่อผลิตขึ้นมาแล้วไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ และในการให้บริการของเทศบาลต้องสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่ สภาพความเป็นจริง ทรัพยากร และความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นเสมือนคำมั่นสัญญาหรือพันธะผูกพันกับประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ตลอดไป

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญ ๆ ไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานของบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม จัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศมาตรฐานดังกล่าวให้ประชาชนทราบ และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน โดยจะต้องคำนึงถึงข้อเท็จจริง รวมทั้งทรัพยากรของแต่ละหน่วยงานเมื่ออยู่ตลอดจนจะต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่า สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด

2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการในภาษาที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน โดยการ จัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

3. ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม พวก พ้อง หรืออิทธิพลใด ๆ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม

4. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายวิธีการ และหรือหลายสถานที่ (อาทิ ไปติดต่อด้วยตนเองที่ที่ว่าการอำเภอแห่งใดก็ได้ หรือมอบหมายให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน หรือบริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์หรือใช้บริการได้ ณ ธนาคาร หรือร้านค้าประเภทสะดวกซื้อ) และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาแก้ไขปรับปรุง หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ และการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ เป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและเอื้อเฟื้อกับประชาชนผู้รับบริการ ไม่ปิดกั้น รั้งคิชอบ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องติดป้ายชื่อแสดงตนตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย

6. ความเข้าใจและการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วนและเปิด โอกาสและ อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่พอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย

7. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุดพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ

8. สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐ จะต้องจัดเตรียมสถานที่ ให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายใต้สภาพความเป็นจริงและ ความเป็นไปได้ของหน่วยงาน³⁰

³⁰ดร.ศุภชัย ยาวะประภาส และนางสาววนิดา นวลบุญเรือง, คู่มือการกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน, 2542), หน้า 8-9.

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ชี้ให้เห็นว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า *Fine Ira Et Studio* กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”³¹

จอห์น มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิດ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหาก ไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย³²

³¹Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, Trans by A.M. Hendserson and Talcott Parsons, Edition, (New York : The Free Press, 1964), pp. 62.

³²Katz Elihu and Brenda Danet, *The Social Psychology Organizations*, (New York : John Wilry, Sons, 1963), pp. 4-60.

ปริมพร อ้าพันธุ์ มอการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการได้รับ³³

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้ แนวคิดระบบที่มองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยเข้า เข้าสู่การผลิตและออกมาเป็น ผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวความคิด (Verma) อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประการหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่ดีต่อระบบการให้บริการ

จากความหมายดังกล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การให้บริการนั้นเป็นเป็นหลักการพื้นฐานของการให้บริการประชาชนที่จะทำให้สอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สรุปพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ถึงฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้

2.3.1 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน

³³ปริมพร อ้าพันธุ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานครศึกษากรณี สำนักงานเขตบางขุนเทียน”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 25.

สามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำ
เป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา

2.3.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างอำนาจและหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภา
ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ถึงฉบับที่ 5) พ.ศ. 2542
ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

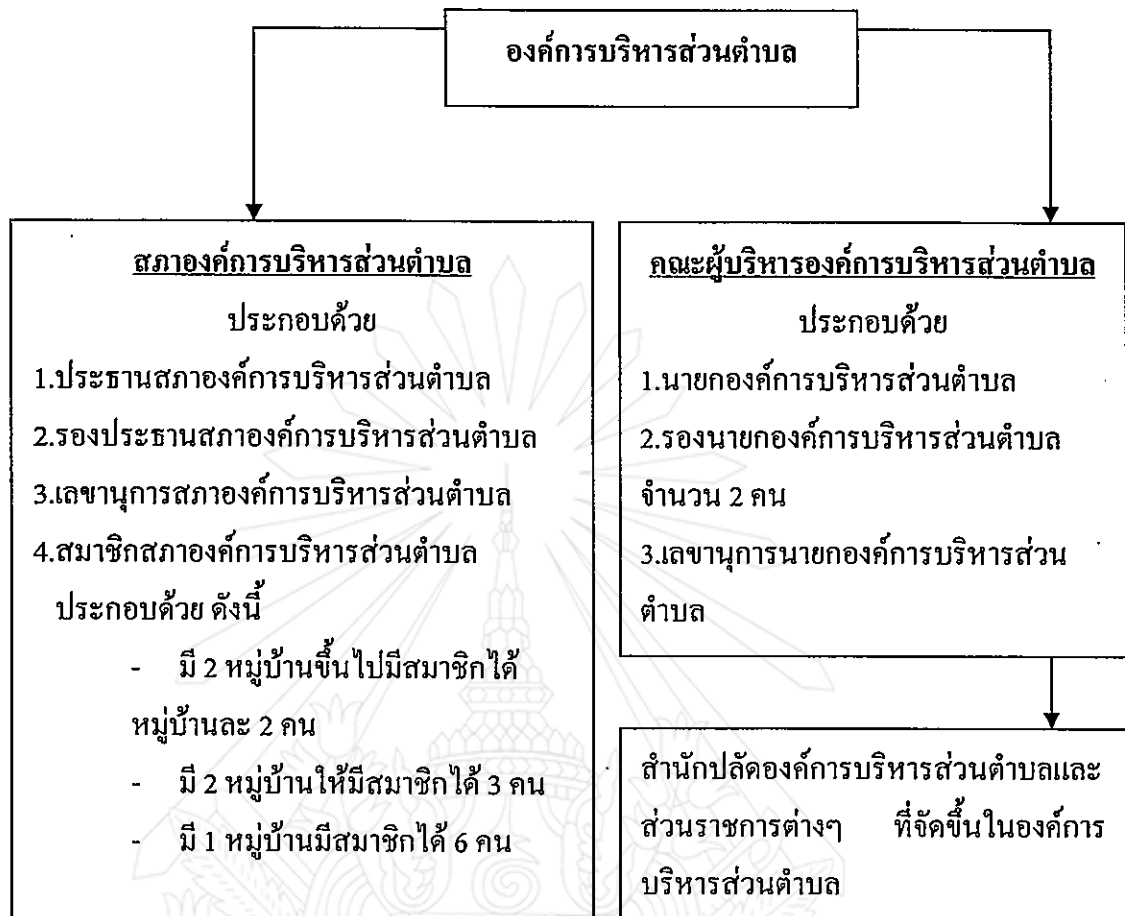
1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย

- ประธานสภา รองประธานสภาเลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการ
เลือกตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

- สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง ต้องมาจากการเลือกตั้งจาก
ประชาชนในพื้นที่ที่ลงสมัครรับเลือกตั้ง ซึ่งมีวาระดำรงตำแหน่งสี่ปี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดให้มี
จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หมู่บ้านละสองคนในกรณีมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มี
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หกคนกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้ประกอบด้วย สมาชิก
สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน

2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนรองนายกองค์การบริหาร
ส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขาธิการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน มาจากการ
แต่งตั้งจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ดังภาพ
ดังนี้





แผนภูมิที่ 2.1 การบริหารงานในองค์การบริหารงานส่วนตำบล

2.3.3 การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเข้าร่วมประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง จึงจะถือว่าครบองค์ประชุม โดยการลงมติในเรื่องที่พิจารณาต้องได้รับมติเป็นเอกฉันท์ และต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

- นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมภายในกำหนด 45 วัน นับแต่วันเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

- การกำหนดสมัยประชุม กำหนดไว้ ดังนี้

การประชุมสมัยสามัญกำหนดเปิดประชุมสมัยสามัญอย่างน้อย 2 สมัยแต่ไม่เกิน 4 สมัย โดยประชุมในเดือนกุมภาพันธ์และเดือนสิงหาคม

การประชุมสมัยวิสามัญนั้น ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง อาจทำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุม

- การพิจารณาร่างข้อบัญญัติงบประมาณ แบ่งออกเป็น 3 วาระ คือ
 - วาระที่หนึ่ง วาระรับหลักการ
 - วาระที่สอง วาระปรึกษาเรียงตามลำดับ เฉพาะข้อที่มีการแปรญัตติ
 - วาระที่สาม วาระลงมติว่าจะให้ความเห็นชอบหรือไม่

2.3.4 อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ทำหน้าที่กำหนดนโยบายที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและทำหน้าที่ในการบริหารงานราชการให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบาย และแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบ และกฎหมายของทางราชการ
2. สั่งอนุญาตและอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. แต่งตั้งถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4. วางระเบียบขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นให้ไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
6. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้บัญญัติไว้ในกฎหมายอื่น

2.3.5 อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปอำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นตามระเบียบของทางราชการ

2.3.6 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยได้บัญญัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องทำ ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

นอกจากนี้อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

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. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กล่าวมานั้นจะไม่เป็นการตัดทอนอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานของรัฐที่จะดำเนินกิจการใด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าก่อนตามสมควร ในกรณีหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

2.3.7 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม
2. รายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล
3. รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่นๆ

4. องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และตามกฎหมายอื่น

2.3.8 รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหลายด้าน เช่น รายจ่ายประจำ ค่าครุภัณฑ์ ค่าวัสดุ ค่าอุปกรณ์ต่างๆ นอกจากนี้ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังมีรายจ่ายตามโครงการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยรายจ่าย ดังนี้

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. ค่าตอบแทนอื่นๆ
4. ค่าใช้สอย
5. ค่าครุภัณฑ์
6. ค่าวัสดุ
7. ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินอื่นๆ
8. ค่าสาธารณูปโภค
9. เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น
10. รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่กฎหมายกำหนด

2.3.9 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดตามพระราชบัญญัติฉบับนี้และตามกฎหมายอื่นๆ

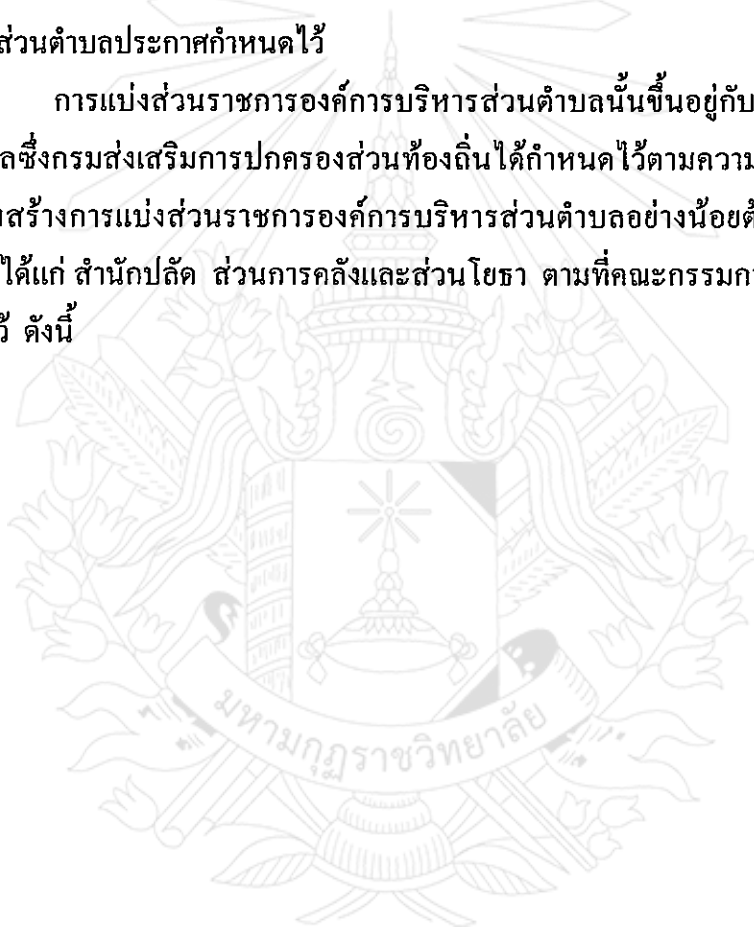
2.3.10 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่

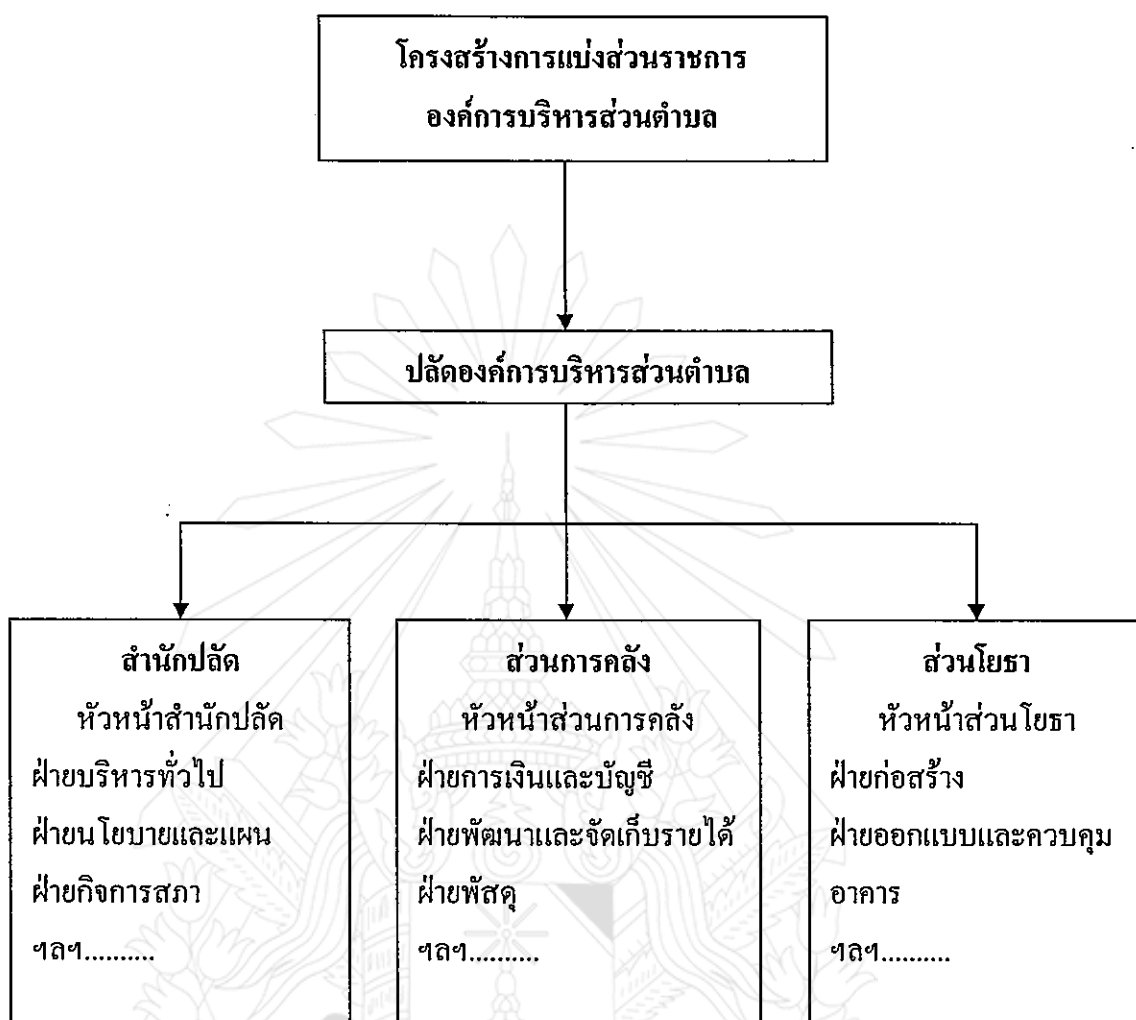
สรุปโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542 ประกอบมติคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลในการประชุมครั้งที่ 7/2544 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2544 ได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ โดยให้อยู่ในระดับขนาดใดให้เป็นตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด โดยให้คำนึงถึงความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

ให้กองหรือส่วนราชการมีฐานะเป็นกองหรือส่วนราชการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดส่วนราชการเพิ่มเติมได้ โดยส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ สำนักปลัดกองคลังหรือส่วนการคลังและกองช่างหรือส่วนโยธา กำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนราชการอื่นๆ เช่น กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมหรือส่วนราชการอื่นกำหนดเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสมและความต้องการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด และมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการไว้ในประกาศด้วย ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลประกาศกำหนดไว้

การแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นขึ้นอยู่กับขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดไว้ตามความเหมาะสมตามภารกิจ โดยโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อยต้องประกอบด้วยส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลังและส่วนโยธา ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนดไว้ ดังนี้





แผนภูมิที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบล

จากภาพประกอบ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสังเกตเห็นการแบ่งส่วนราชการต่างๆ โดยสำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธาจะประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะประกอบไปด้วยแต่ละฝ่ายที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลของแต่ละแห่ง องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดใหญ่ก็จะประกอบไปด้วยส่วนราชการตั้งแต่สามส่วนราชการขึ้นไปและจะแบ่งเป็นออกเป็นหลายฝ่าย ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดกลางก็จะประกอบด้วยส่วนราชการและฝ่ายต่างๆซึ่งจะมีจำนวนลดหลั่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดเล็กก็จะประกอบไปด้วยส่วนราชการสามส่วนเป็นอย่างน้อย เนื่องจากมีจากข้อจำกัดทางด้านบุคลากรของ

แต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เหมือนกัน การกำหนดหลักเกณฑ์การปรับขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลตาม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 มาตรา 13 และมาตรา 14 ประกอบกับมาตรา 25 และประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2545 ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การปรับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่จะต้องมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางต้องมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 6 ล้านบาทขึ้นไป และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก จะต้องมียาได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 150,000 บาท โดยต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด ซึ่งได้กำหนดคะแนนสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ต้องผ่านการประเมินตามตัวชี้วัดคะแนนที่กำหนดไว้ 1,000 คะแนน โดยต้องได้คะแนนการประเมินตั้งแต่ 750 คะแนนขึ้นไป และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง คะแนนการประเมินกำหนดไว้ 750 คะแนน ต้องได้คะแนนการประเมินตั้งแต่ 500 คะแนนขึ้นไป สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กต้องได้คะแนนการประเมินตามตัวชี้วัดตั้งแต่ 500 คะแนนขึ้นไป และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกันตามลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายจำแนกตามสำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา

1. สรุปการแบ่งงานในสำนักปลัดและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล การร้องทุกข์การอุทธรณ์ การดำเนินการทางวินัยรับเรื่องต่างๆ งานธุรการ งานติดต่อกับส่วนราชการ และงานอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในส่วนราชการอื่นๆ

1.2 ฝ่ายนโยบายและแผนมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งานออกข้อบัญญัติตำบล งานด้านวิชาการ และงานประชาสัมพันธ์ งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ งานคอมพิวเตอร์ และงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

1.3 ฝ่ายกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดประชุม และเป็นผู้ช่วยเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

นอกจากนี้ อาจจัดตั้งฝ่ายต่างๆ ขึ้นในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้นได้ตามความสอดคล้องของศักยภาพด้านการคลังและความจำเป็น รวมทั้งอาจจัดตั้งฝ่ายต่างๆ ได้อีกกรณีที่มีการปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่

2. สรุปการแบ่งงานในส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบล และอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ ดังนี้

2.1 ฝ่ายการเงินและบัญชี มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบัญชี จัดทำทะเบียนคุมการเงิน ดำเนินการเบิกจ่ายเงินและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี

2.2 ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ เช่นภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียม และอื่นๆ

2.3 ฝ่ายพัสดุ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดหาพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การประกวดราคา สอบราคา และตกลงราคา ตลอดจนจัดทำทะเบียนคุมพัสดุครุภัณฑ์และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ อาจจัดตั้งฝ่ายต่างๆ ขึ้นในส่วนการคลังเพิ่มขึ้นได้อีก ตามความสอดคล้องของศักยภาพด้านการคลัง กรณีปรับเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่

3. สรุปการแบ่งงานในส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ ดังนี้

3.1 ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมแซมบำรุงรักษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลควบคุม การก่อสร้าง การซ่อมแซมบำรุงรักษา ถนน ไฟฟ้า ประปาและอื่นๆ โดยอาจจัดตั้งฝ่ายต่างๆ ขึ้นในส่วนโยธาเพิ่มขึ้นได้อีกตามความสอดคล้องของศักยภาพด้านการคลังและความจำเป็นรวมทั้งอาจจัดตั้งฝ่ายต่างๆ ได้อีกกรณีมีการปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่

สรุปโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลคือการกำหนดอำนาจหน้าที่และโครงสร้างการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ การแสดงรายรับและรายจ่าย ตลอดจนคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามการเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และการประชุม

2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้งอาณาเขตของตำบล

ตำบลหันตราเป็นตำบลในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ห่างจากที่ว่าการอำเภอพระนครศรีอยุธยาไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 5 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลข้าวเม่า อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลข้าวเม่า อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
 พระนครศรีอยุธยา

1.2 เนื้อที่ ตำบลหันตรา มีเนื้อที่ประมาณ 7.22 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 4,512 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ ตำบลหันตรามีสภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีคลองหันตรา
 รับน้ำ จากแม่น้ำป่าสัก โดยไหลผ่านทุกหมู่บ้านในเขตตำบลหันตรา

1.4 จำนวนหมู่บ้าน/ประชากร

ตารางที่ 2.1 ประชากร ตามช่วงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ประชากร ตามช่วงอายุ	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	รวมทั้งตำบลหันตรา		
							ชาย	หญิง	รวม
1 วัน 3 ปี	88	24	69	16	12	10	102	117	219
4 ปี 6 ปี	72	38	72	16	5	13	111	105	210
7 ปี 12 ปี	192	54	191	30	24	39	263	267	515
13 ปี 14 ปี	83	23	72	10	7	8	108	95	179
15 ปี 18 ปี	122	47	200	15	17	24	213	212	312
19 ปี 50 ปี	862	447	868	184	134	202	1,277	1,444	2,721
51 ปี 60 ปี	179	122	150	20	33	61	269	296	529
61 ปีขึ้นไป	137	84	161	31	55	42	211	299	506
รวมประชากร	1,745	839	1,783	322	287	399	2,502	2,835	5,375
รวม ครัวเรือน	842	342	564	146	75	105	2,074		

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 ประชากร ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลหันตราประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง และรับราชการตามลำดับ

2.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

- | | |
|------------------------------|---------------|
| - สถานีบริการน้ำมัน | จำนวน 1 แห่ง |
| - ตลาดนัด | จำนวน 2 แห่ง |
| - ตลาดกลางเพื่อการเกษตร | จำนวน 1 แห่ง |
| - อพาร์ทเมนต์ หอพัก บ้านเช่า | จำนวน 52 แห่ง |
| - โรงงานอุตสาหกรรม | จำนวน 1 แห่ง |

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

- | | |
|---|--------------|
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหันตรา | จำนวน 1 แห่ง |
| - โรงเรียนวัดหันตรา | จำนวน 1 แห่ง |
| - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิหันตรา | จำนวน 1 แห่ง |

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัดจำนวน 2 วัดคือวัดหันตราตั้งอยู่หมู่ที่ 2 และวัดมเหยงคณ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

3.3 การสาธารณสุข

- โรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง (โรงพยาบาลพิรเวศ)
- สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

3.4 สถานที่ราชการอื่น ในพื้นที่

- ศาลเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- เรือนจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ศูนย์วิจัยข้าวหันตรา
- เรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา
- สำนักงานไฟฟ้าเขต 1 (ภาค 3) อยุธยา
- ทักษสถานวัยหนุ่มอยุธยา
- สถานบำบัดเด็ก และเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- โรงงานผลิตวัตถุดิบ (กรมสรรพาวุธทหารบก)
- การไฟฟ้าแรงสูงอยุธยา 2

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

- ถนนลาดยางจำนวน 5 สาย
- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 38 สาย
- ถนนดินและลูกรัง จำนวน 5 สาย

4.2 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- คลองหันตรา (คลองสายหลักไหลผ่านทุกหมู่บ้านในตำบล)
- คลองสาตุ (หมู่ที่ 3)
- คลองตามี (หมู่ที่ 4)

4.3 ประปา

- ประปาภูมิภาค
- มีบ่อบาดาลและถังประปา จำนวน 9 บ่อ

5. ข้อมูลอื่นๆ

5.1 สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวของตำบลหันตรามีดังนี้

- วัดมเหยงคณ์ เป็นวัด โบราณในสมัยกรุงศรีอยุธยาที่ควรแก่การส่งเสริมและอนุรักษ์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

- คลองหันตรา เป็นคลองที่ขุดขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยาที่น่าจะส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ ล่องเรือชมวิถีชีวิตสองฝั่งคลอง

- วัดหันตรา เป็นวัดที่สร้างขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยา ที่อดีตใช้พิธีแรกนาขวัญ เป็นวัดที่มีอดีตและความเป็นมาที่ควรศึกษาและเยี่ยมชม

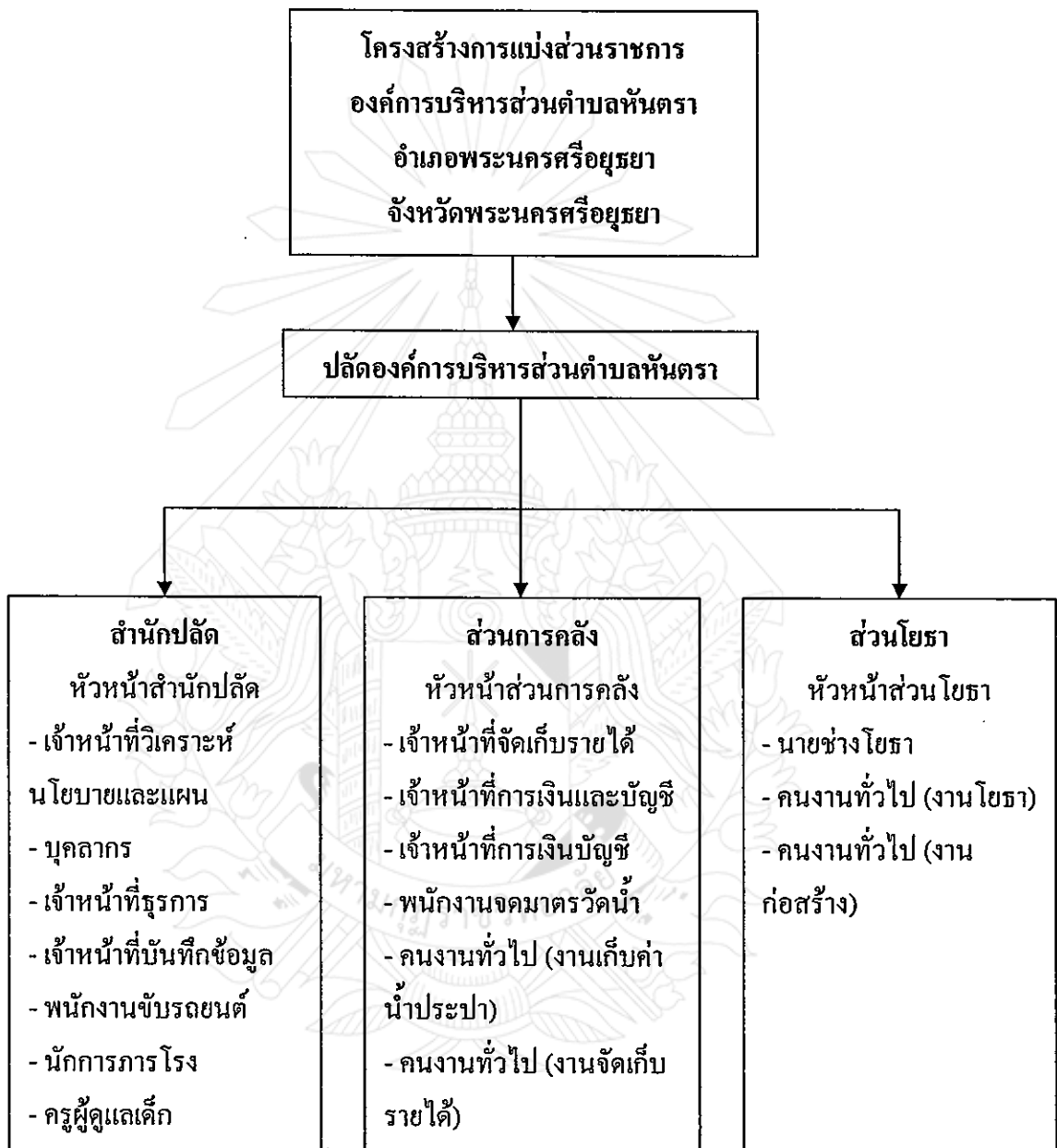
5.2 สถานที่พักผ่อน

- สวนเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลหันตรา

5.3 จุดเด่นของพื้นที่

เนื่องจากตำบลหันตราตั้งอยู่ใกล้ตัวเมือง จึงทำให้เป็นลักษณะของชุมชนกึ่งเมือง และมีถนนสายเอเชียและถนนสายหลักของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาหลายสายตัดผ่าน รวมถึงมีลำคลองหันตราไหลผ่านทุกหมู่บ้าน จึงเอื้อต่อการทำการเกษตร ค้าขาย และการพัฒนาในส่วนของโครงสร้างอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรานั้นกำหนดไว้ให้ยึดปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ถึงฉบับที่ 5) พ.ศ.2542ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ส่วน โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบล

หัตถรานั้นประกอบด้วยส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลังและส่วนโยธา ตามที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนดแสดงไว้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัตตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ใช้แนวคิดในการศึกษา ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

จรัส สุวรรณมาลา ได้ทำการศึกษาถึง “สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่ออนาคต โดยการสัมภาษณ์บุคคลระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับใช้การสังเกตการณ์เกี่ยวกับการจัดทำแผน การจัดทำบัญชี การประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 15 ตำบล ใน 5 จังหวัดทั่วทุกภาคของประเทศไทย พบว่า สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ มีจุดเด่นคือการมีโครงสร้างองค์การที่เล็ก และมีความยืดหยุ่นสูง มีบุคลากรแบบ Paraprofessional ซึ่งประกอบด้วย บุคคลในท้องถิ่นทั้งสิ้น มีการทำงานเป็นทีมมีความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อชุมชนของตนเองสูง ในด้านปัจจัยแวดล้อมมีหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชน (NGOs) ซึ่งดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาชนบทและจัดบริการพื้นฐานต่าง ๆ ซึ่งสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถประสานงาน ขอความช่วยเหลือและจัดกิจกรรมร่วมกันได้ แต่สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีข้อด้อยที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาศักยภาพการบริหารให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ การวางแผนและการจัดทำงบประมาณ การบริหารจัดการ และบุคลากร”³⁴

มนัส สุริยสิงห์ ได้ทำการศึกษา “บทบาทในกระบวนการกำหนดนโยบายของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎข้อบังคับ บทบาทและหน้าที่ของตัวเองในกระบวนการกำหนดนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ยังพบปัญหาข้อขัดข้องต่อหน้าที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคือ ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนา ปัญหาการขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ และบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลถูกควบคุมโดยกฎต่าง ๆ มาก ปัญหาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีน้อย ปัญหา

³⁴จรัส สุวรรณมาลา, “สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ศักยภาพและทางเลือกสู่ออนาคต”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย), 2539, 125 หน้า.

การขาดความคิดริเริ่ม การแสดงออกของบทบาทสมาชิก ขาดการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม สมาชิกยังต้องอาศัยการชี้แจงจากกรรมการบริหารและข้าราชการประจำอยู่ อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้”³⁵

ชูชาติ กีฬาแปง ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนะผู้นำท้องถิ่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย” ผลการศึกษาพบว่า “ผู้นำท้องถิ่นมีความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านการเมืองและการบริหาร

ส่วนการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้นำท้องถิ่นพิจารณาตามภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจพบว่า

ประการที่หนึ่ง เพศ อาชีพ การดำรงตำแหน่งหน้าที่ของผู้นำท้องถิ่นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อทัศนะในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลและระดับความพึงพอใจต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งทางด้านการเมืองและการบริหาร

ประการที่สอง ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนในเรื่องของการศึกษาและที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน”³⁶

เชาว์ เตชะ ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนะของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” โดยที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานว่า “สภาพเศรษฐกิจและสังคมของประชาชน มีสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจต่อเป้าหมายทางการเมือง และการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่า

³⁵มนัส สุริยสิงห์, “บทบาทในกระบวนการกำหนดนโยบายของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2543, 103 หน้า.

³⁶ชูชาติ กีฬาแปง, “ทัศนะของผู้นำท้องถิ่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2539, 115 หน้า.

ประชาชน ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับที่ดี มีความพึงพอใจต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการบริหารในระดับสูง”³⁷

นวพร แสงหนุ่ม ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า “ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ ด้านโครงสร้างระบบงาน ด้านบรรยากาศภายในองค์กร และด้านความสามารถในการบริหารงาน ส่วนทางด้านการวัดระดับของประสิทธิผลการดำเนินงาน พบว่าประสิทธิผลอยู่ในเกณฑ์สูง แต่ปัญหาการดำเนินงาน พบว่าภายในองค์กรมีปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของพนักงาน ปัญหาความโปร่งใสในการทำงาน ปัญหาด้านความสามารถในการบริหาร พบว่าเป้าหมายในการดำเนินงานไม่ชัดเจน การจัดหาและการใช้งบประมาณยังไม่สามารถจัดเก็บงบประมาณได้ตรงตามเป้าหมายและอำนาจในการตัดสินใจยังขาดหลักเกณฑ์และขาดการมีส่วนร่วมที่ดีพอ”³⁸

จำสืบเอกนพตล ฤทธิมนตรี ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้นำชุมชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี” พบว่า ทัศนคติของผู้นำชุมชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับดี ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ การศึกษา ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง อาชีพ และการมีส่วนร่วม ส่วน อายุ เพศ ตำแหน่ง รายได้ ไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้นำชุมชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี”³⁹

กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านบริการทางเลือกและให้คำปรึกษาหารือ ด้านความเท่าเทียม

³⁷เซาว์ เดชะ, “ทัศนคติของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2541, 125 หน้า.

³⁸นวพร แสงหนุ่ม, “ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2544, 132 หน้า.

³⁹จำสืบเอกนพตล ฤทธิมนตรี, “ทัศนคติของผู้นำชุมชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี”, การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2547, 112 หน้า.

และเป็นธรรมในการให้บริการ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง⁴⁰

ภาวีกา เลาวัลย์ ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน ปลัดเทศบาลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการสนองตอบของประชาชน ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการร้องเรียนของประชาชน และด้านการให้คำอธิบาย⁴¹

จิระศักดิ์ เงยวิจิตร ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในเรื่อง สถานที่จอดรถเพียงพอ และสถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน ยกเว้นเรื่อง ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อย

ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากในเรื่องการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำที่บ้าน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่า ต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลพระสิงห์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภท คอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่น ๆ

⁴⁰ กานแก้ว เปี่ยมมหกุล, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดเทศบาล ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 121 หน้า.

⁴¹ ภาวีกา เลาวัลย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดเทศบาลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2547, 75 หน้า.

ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในเรื่อง ด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน ด้านกิริยามารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน ด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา ในด้านมนุษยสัมพันธ์ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ในด้านความเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เข้าใจง่าย ด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ ด้านการช่วยเหลือแก้ปัญหาทุกด้าน⁴²

สุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูล ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม นำเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00 -18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง⁴³

ชิตพงษ์ เปลี้นขำ ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกประชาชนเป็นกลุ่มที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคุ้มต่าง ๆ มี

⁴²จิระศักดิ์ เสงวิจิตร, “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2534, 122 หน้า.

⁴³สุรัชย์ รัชตประทาน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 136 หน้า.

ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาล ทั้งโดยรวมแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน⁴⁴

จำเริญ สุภาคำ ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมาก โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถติดต่อได้สะดวกและมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว อีกทั้งยังมีการอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกไว้ทำให้ประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวน ภายในสถานีตำรวจซึ่งส่งผลคือต่อประชาชนที่มารับบริการ⁴⁵

สมพร สังข์น้อม ได้ทำการศึกษาทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากร พบว่า การที่ประชาชนมีทัศนคติต่อการทำงานของพัฒนากรต่ำ มีสาเหตุสำคัญเนื่องมาจากงานพัฒนากรส่วนใหญ่มองว่าไม่ได้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเท่าที่ควรจึงขาดความร่วมมืออย่างเต็มที่จากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน เพราะบุคคลโดยทั่วไปไม่เห็นความสำคัญของงานในลักษณะนี้⁴⁶

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอสำนักงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ

⁴⁴จิตพงษ์ เปลี้นจำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2539, 132 หน้า.

⁴⁵จำเริญ สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะ กรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2548, 92 หน้า.

⁴⁶สมพร สังข์น้อม, “ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากร”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2546, 120 หน้า.

ผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนและบัตรของผู้มารับบริการ”⁴⁷

ศิริชัย อัมพวา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู ตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย 2.752 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมและทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ”⁴⁸

ศุภรักษ์ เส็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จากการศึกษาพบว่า “กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริหารสาธารณะเรื่อง ถึงขณะที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ

⁴⁷เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2542, 123 หน้า.

⁴⁸ศิริชัย อัมพวา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2542, 120 หน้า.

และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนยังมีความพึงพอใจในระดับต่ำ”⁴⁹

2.6 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ ประชาชน เวสารัชช⁵⁰ หลักการในการให้บริการที่ดีของกรมการปกครอง⁵¹ และงานวิจัยของ กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล⁵² เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์⁵³ มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อศึกษาทัศนคติในการบริหารงานใน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

⁴⁹ศุภรักษ์ เส็มหมัด, “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2544, 135 หน้า.

⁵⁰ปรัชญา เวสารัชช, “ทัศนคติและการให้บริการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า 68.

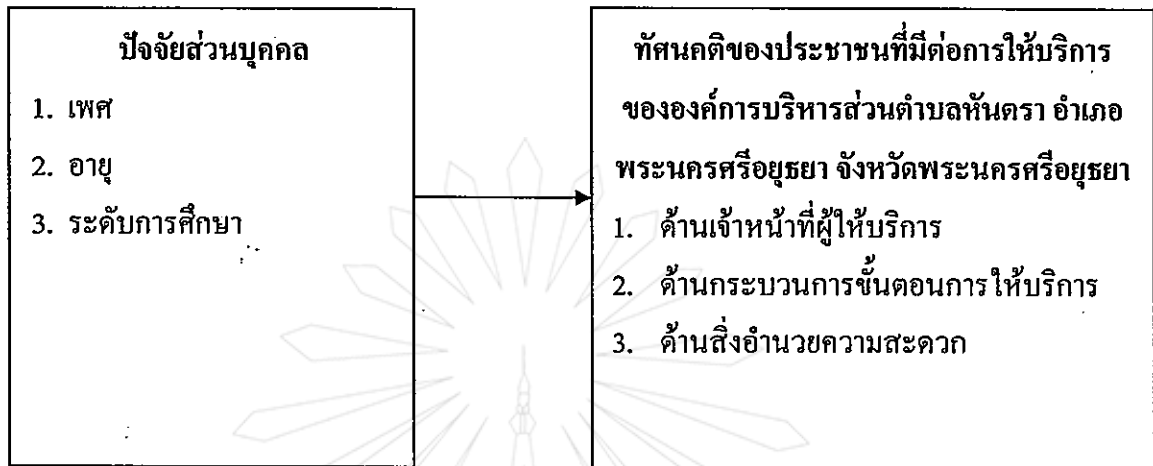
⁵¹กรมการปกครอง, คู่มือบริการประชาชน, อ่างแล้ว, หน้า 3-11.

⁵²กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, 121 หน้า.

⁵³เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, 123 หน้า.

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิด



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 5,375 คน¹

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้กลุ่มตัวอย่าง 373 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ Yamane² ดังนี้

¹สำนักงานทะเบียนราษฎร, อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, กันยายน 2551.

²Yamane, T. *Statistics, An introductory*, 2nd ed, (New York : Harper & Row, 1967).

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05)

ซึ่งในการศึกษากำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n)} &= \frac{5,375}{1 + 5,375 (0.05)^2} \\ &= 373 \end{aligned}$$

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดสะดวกแก่การคำนวณ และตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างเพียง 373 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสกัดส่วน (Cluster Random Sampling) โดยการหาสัดส่วนของประชากร 5,375 ต่อ 373 ใช้สูตรการหาสัดส่วน ดังนี้

$$n = \frac{n_1 \times N_1}{N}$$

โดย n = จำนวนตัวอย่าง โดยแบ่งตามสัดส่วนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

N_1 = จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

n_1 = จำนวนประชากรทั้งหมด

N = จำนวนประชากร

จากการคำนวณดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จึงมีจำนวนดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	สูตร $n = \frac{n_1 \times N_1}{N}$	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านการเคหะ	1,745	$\frac{372 \times 1,745}{5,375}$	121
2	บ้านหันตรา	839	$\frac{372 \times 839}{5,375}$	58
3	บ้านคลองสาธุ	1,783	$\frac{372 \times 1,783}{5,375}$	123
4	บ้านม้าไต้	322	$\frac{372 \times 322}{5,375}$	22
5	บ้านวัดคูสิดาราม	287	$\frac{372 \times 287}{5,375}$	20
6	บ้านม้าเหนือ	399	$\frac{372 \times 399}{5,375}$	28
	รวม	5,375		373

และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกประชาชนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงไว้ตามตาราง จนครบตามที่กำหนด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ
- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ข้อ

แบบสอบถามมีลักษณะเลือกตอบ 5 ตัวเลือกและมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน เพื่อประโยชน์ในการแปลผลตอนพิสูจน์สมมติฐาน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

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

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์การให้คะแนนเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยในการแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับทัศนคติ	น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับทัศนคติ	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับทัศนคติ	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับทัศนคติ	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับทัศนคติ	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สำหรับการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการศึกษาที่กำหนดไว้
3. นำเครื่องมือที่ได้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไขเพื่อตรวจสอบความชัดเจนความถูกต้องของ

การใช้ภาษาและความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ

4. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไขมาปรับปรุงแล้วนำไปใช้ต่อไป

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ

- 1) ดร.สมบูรณ์ วัฒนะ
- 2) นายเอกชัย พัฒนนิม
- 3) ผศ.ดร.ไพโรจน์ บัวสุข

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตามโครงสร้าง (Constant Validity) โดยอาศัยคุณพินิจของผู้เชี่ยวชาญ (Face Validity) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน คำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
 N = แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. ความเชื่อมั่น (Reliability)ตามแบบของครอนบาค (Cronbach) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (a-Coefficient) ใช้สูตรดังนี้

$$a = \left\{ \frac{n}{n-1} \frac{1 - \sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ a แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนทั้งฉบับ

ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาวิเคราะห์ตามวิธีการทดสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาของ IOC³ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence : IOC) หรือ IOC ซึ่งผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องหรือค่า IOC เท่ากับ .97 ซึ่งมีค่าดัชนีมากกว่า 0.67 จึงมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ภายหลังจากตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 ชุด และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)⁴ ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9660

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามใส่ซองตามจำนวนที่กำหนดไว้ในแต่ละหมู่บ้านแล้วนำแบบสอบถามพร้อมซองสำหรับใส่แบบสอบถาม ไปให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือประธานชุมชนที่อยู่ในแต่ละพื้นที่ เพื่อนำไปแจกให้กับประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่อยู่อาศัยอยู่ในแต่ละหมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และให้กำนัน ผู้ใหญ่หรือประธานชุมชนช่วยรวบรวมแบบสอบถามภายหลังจากตอบเสร็จเรียบร้อยแล้วนำมาให้คืนกับผู้วิจัย
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบเรียบร้อยแล้วจากกำนัน ผู้ใหญ่ หรือประธานชุมชนคืนมาแล้วจึงนำมาทำการวิเคราะห์ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสังคมศาสตร์ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

³สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต 1, เอกสารการบรรยายการจัดทำผลงานทางวิชาการ, (สุพรรณบุรี : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต 1, 2550), หน้า 32.

⁴บุญเรียง ขจรศิลป์, วิธีวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น การพิมพ์, 2543), หน้า 21.

3.6.1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรอิสระ นำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)

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

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

1.2 การหาค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean)

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

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \sum X &= \text{ผลรวมผู้ตอบแบบสอบถาม} \\ N &= \text{จำนวนประชากร} \end{aligned}$$

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ S.D.} &= \text{ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \sum X^2 &= \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับยกกำลังสอง} \\ (\sum X)^2 &= \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยกกำลังสอง} \\ N &= \text{แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด} \end{aligned}$$

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

1) การทดสอบสมมติฐาน (t-test)⁵

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } t &= \text{ค่าที-เทสต์ (t-test)} \\ \bar{X}_1 &= \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1} \\ \bar{X}_2 &= \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 2} \\ S_1^2 &= \text{ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1} \\ S_2^2 &= \text{ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2} \\ n_1 &= \text{ค่าจำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1} \\ n_2 &= \text{ค่าจำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 2} \end{aligned}$$

⁵นิภา เมธาวีชัย, วิทยาการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า 238.

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)⁶

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

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยรวบรวมสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม แสดงในรูปของความเรียง



⁶เรื่องเดียวกัน, หน้า 110.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 373 คน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ และตอบสนองตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน และนำเข้าสู่ข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปลายเปิด

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

\bar{X} แทนค่าเฉลี่ย

N แทนค่าจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

S.D. แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

S.S. แทนค่าผลรวมกำลังสอง

M.S. แทนค่า ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน

F แทนค่าผลวิเคราะห์ความแปรปรวน

Df แทนค่า n-1

t แทนค่าผลการวิเคราะห์ค่า t

* แทนค่านัยสำคัญทางสถิติ ในการศึกษานี้กำหนดที่ระดับ .05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน โดยจำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) และสถิติร้อยละ (Percentage) ตามรายละเอียดในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	170	45.6
หญิง	203	54.4
รวม	373	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	19	5.1
อายุ 21 – 30 ปี	150	40.2
อายุ 31 – 40 ปี	105	28.2
อายุ 41 – 50 ปี	80	21.4
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	19	5.1
รวม	373	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 อายุอยู่ระหว่าง อายุต่ำกว่า 20 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	28	7.5
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	48	12.9
อนุปริญญา / ปวส.	30	8.0
ปริญญาตรี	207	55.5
สูงกว่าปริญญาตรี	60	16.1
รวม	373	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 มัธยมศึกษา ตอนปลาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อนุปริญญา / ปวส จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5



ตอนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตราอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยออกเป็น
3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้าน

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	.445	มาก
2.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.57	.611	มาก
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.58	.640	มาก
รวม		3.67	.536	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหันตรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		\bar{X}	S.D	แปลผล
1.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.89	.492	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเป็นกันเอง	4.15	.611	มาก
3.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง เหมาะสม ถูกกาลเทศะ	3.80	.566	มาก
4.	การออกปฏิบัติงานภาคสนาม เช่น การจดมาตรน้ำ หรือการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอตรงเวลา ถูกต้องเพียงใด	3.72	.742	มาก
5.	เจ้าหน้าที่รักษาเวลาการทำงานดี	3.71	.723	มาก
6.	ผู้มาติดต่อ ไม่เคยพบเจ้าหน้าที่นั่งงานอื่นมาทำในที่ทำงานขณะมาติดต่องาน	3.23	1.152	มาก
7.	เจ้าหน้าที่นำสิ่งของ ของทางราชการมาช่วยเหลือประชาชน	3.93	.717	มาก
8.	มีเจ้าหน้าที่ช่วยติดต่อประสานงานและให้คำแนะนำแก่ประชาชน	4.00	.707	มาก
9.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละงานของตนดี	4.00	.548	มาก
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน	4.00	.502	มาก
รวม		3.84	.445	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเป็นกันเอง การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง เหมาะสม ถูกกาลเทศะ การออกปฏิบัติงานภาคสนาม เช่น การจดมาตรน้ำหรือการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอตรงเวลา

ถูกต้องเพียงใด เจ้าหน้าที่รักษาเวลาการทำงานดี ผู้มาติดต่อ เคยพบเจ้าหน้าที่นำงานอื่นมาทำในที่ทำงานขณะมาติดต่องาน เจ้าหน้าที่นำสิ่งของ ของทางราชการมาช่วยเหลือประชาชน มีเจ้าหน้าที่ช่วยติดต่อประสานงานและให้คำแนะนำแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละงานของตนดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ท่านเข้าใจกระบวนการในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ	3.55	.744	มาก
2.	ท่านต้องรอคอยขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานนานเมื่อมาติดต่อ	3.25	.940	ปานกลาง
3.	ท่านเคยได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำงานของ อบต.หันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	3.57	.857	มาก
4.	ท่านได้รับคำตอบหรือการแก้ปัญหาเร็วเพียงใดเมื่อมาติดต่อ	3.75	.590	มาก
5.	กระบวนการติดต่อมีความยุ่งยาก ซับซ้อนเพียงใด	3.26	.910	ปานกลาง
6.	มีขั้นตอนแสดงไว้เมื่อมาติดต่อในเรื่องใด ๆ	3.72	.846	มาก
7.	มีความถูกต้องชัดเจนในการบอกกระบวนการเพื่อปฏิบัติ	3.75	.746	มาก
8.	มีการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติ	3.63	.801	มาก
9.	เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบว่าผู้มาติดต่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนถูกต้องแล้ว	3.64	.912	มาก
10.	มีเอกสารพร้อมคำแนะนำสำหรับแต่ละขั้นตอน	3.60	.735	มาก
รวม		3.57	.611	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเข้าใจกระบวนการในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ ท่านเคยได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำงานของ อบต.หันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ท่านได้รับคำตอบหรือการ

แก้ปัญหารวดเร็วเพียงใดเมื่อมาติดต่อ มีขั้นตอนแสดงไว้เมื่อมาติดต่อในเรื่องใด ๆ มีความถูกต้องชัดเจนในการบอกกระบวนการเพื่อปฏิบัติ มีการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบว่าผู้มาติดต่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนถูกต้องแล้ว มีเอกสารพร้อมคำแนะนำสำหรับแต่ละขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง ท่านต้องรอคอยขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานนานเมื่อมาติดต่อ กระบวนการติดต่อมีความยุ่งยาก ซับซ้อนเพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	มีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	3.82	.669	มาก
2.	มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานภาคสนามที่ทันสมัย	3.77	.608	มาก
3.	เครื่องมือเครื่องใช้มีจำนวนพอเพียงกับการใช้งาน	3.57	.781	มาก
4.	มีฝ่ายซ่อมบำรุงและตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้เมื่อมีการชำรุดเสียหาย	3.45	.981	มาก
5.	นอกจากเครื่องมือเครื่องใช้แล้วมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้	3.62	.805	มาก
6.	มีบริเวณให้นั่งรอ พักผ่อน ขณะรอการติดต่อหรือการให้บริการ	3.35	1.11	ปานกลาง
7.	จัดให้มีน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาติดต่อ	3.51	1.04	มาก
8.	มีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	3.64	.657	มาก
9.	มีโต๊ะและวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกาไว้จัดเรียงหรือกรอกเอกสารสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.45	.871	มาก
10.	มีการระบายอากาศภายในสำนักงานดี	3.65	.726	มาก
รวม		3.58	.640	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานภาคสนามที่ทันสมัย เครื่องมือเครื่องใช้มีจำนวนพอเพียงกับการใช้งาน มีฝ่ายซ่อมบำรุงและตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้เมื่อมีการชำรุดเสียหาย นอกจากเครื่องมือเครื่องใช้แล้วมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ จัดให้มีน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาติดต่อ มีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ มีโต๊ะและวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกาไว้จัดเรียงหรือกรอกเอกสาร

๑

สำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ มีการระบายอากาศภายในสำนักงานดี อยู่ในระดับมาก มีบริเวณให้นั่งรอ
พักผ่อน ขณะรอการติดต่อหรือการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

๒

๓



๔

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t - test, F - test ซึ่งมีผลการทดสอบตามสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	3.48	.506	มาก
หญิง	3.82	.508	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชายมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประชาชนเพศชาย

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	t.	sig.(2-tailed)
ชาย	3.48	.506	-6.604	.000*
หญิง	3.82	.508		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับในรายด้านมีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10 - 4.15 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	3.74	.439	มาก
หญิง	3.93	.434	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	t.	sig.(2-tailed)
ชาย	3.74	.439	-4.109	.000*
หญิง	3.93	.434		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	3.34	.595	ปานกลาง
หญิง	3.76	.557	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยประชาชนเพศชายมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง และเพศหญิง มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	t.	sig.(2-tailed)
ชาย	3.34	.595	-7.088	.000*
หญิง	3.76	.557		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	3.35	.598	ปานกลาง
หญิง	3.78	.606	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประชาชนเพศชายมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง และเพศหญิง มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	t.	sig.(2-tailed)
ชาย	3.35	.598	-6.946	.000*
หญิง	3.78	.606		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.63	.000	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	3.88	.645	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	3.39	.378	ปานกลาง
อายุ 41 – 50 ปี	3.70	.423	มาก
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.43	.000	มาก
รวม	3.67	.536	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหันตรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 21 – 30 ปี, อายุ
41–50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีอายุ 31–40 ปี มีทัศนคติ
อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	15.74	4	3.936	15.895	.000*
ภายในกลุ่ม	91.12	368	.248		
รวม	106.87	372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง
ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นราย
คู่ โดยใช้วิธีของ FISHER'S LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ โดยรวมเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อายุ	แวนอน	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 21 – 30ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุ 41- 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
แวนอน	\bar{X}	3.63	3.88	3.39	3.70	3.43
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.63	-	*			
อายุ 21 – 30ปี	3.88		-	*	*	*
อายุ 31 – 40 ปี	3.39			-	*	
อายุ 41- 50 ปี	3.70				-	*
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.43					

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ 21 – 30ปี

ประชาชนที่มีอายุ 21 – 30ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี, อายุ 41- 50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

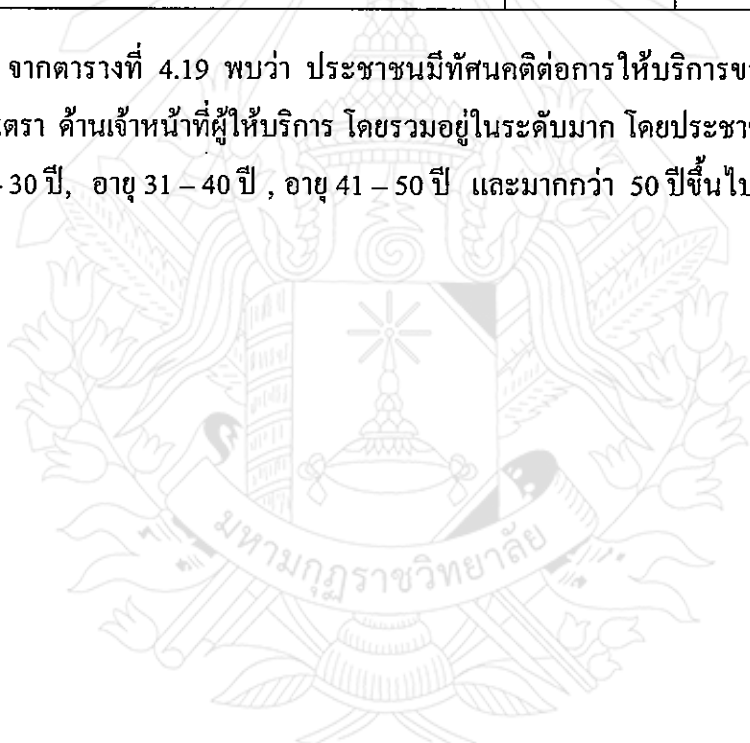
ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ 41- 50 ปี

ประชาชนที่มีอายุ 41- 50 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป ไว้ เมื่อนำมาเปรียบเทียบใน
รายด้านมีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.19 - 4.23 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4.20	.000	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	4.03	.540	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	3.56	.249	มาก
อายุ 41 – 50 ปี	3.87	.262	มาก
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.50	.000	มาก
รวม	3.84	.445	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 21 – 30 ปี, อายุ 31 – 40 ปี , อายุ 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก



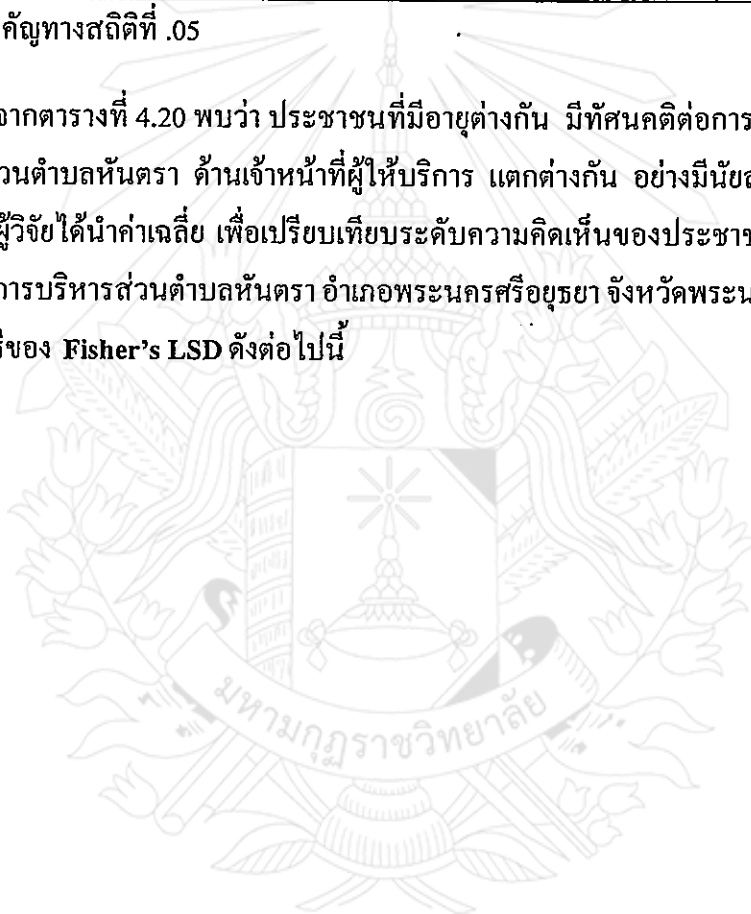
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	18.46	4	4.615	30.594	.000*
ภายในกลุ่ม	55.51	368	.151		
รวม	73.97	372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่
โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อายุ	แวนอน	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 21 – 30ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุ 41- 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
แนวตั้ง	\bar{X}	4.20	4.03	3.56	3.87	3.50
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4.20	-	*	*	*	
อายุ 21 – 30ปี	4.03		-	*	*	*
อายุ 31 – 40 ปี	3.56			-	*	
อายุ 41- 50 ปี	3.87				-	*
มากกว่า 50ปีขึ้นไป	3.50					-

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี, อายุ 31-40 ปี,
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50
ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ 41- 50 ปี ประชาชนที่มีอายุ 41- 50 ปี มีทัศนคติ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.60	.000	มาก
อายุ 21 – 30 ปี	3.80	.690	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	3.32	.440	ปานกลาง
อายุ 41 – 50 ปี	3.50	.641	มาก
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.40	.000	มาก
รวม	3.57	.611	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 21 – 30 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	15.71	4	3.93	11.70	.000*
ภายในกลุ่ม	123.59	368	.336		
รวม	139.31	372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายกลุ่ม โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายกลุ่มตามวิธีการของ Fisher's LSD

อายุ	แวนอน	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 21 – 30ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุ 41- 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
แวนดั่ง	\bar{X}	3.60	3.80	3.32	3.50	3.40
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.60	-				
อายุ 21 – 30ปี	3.80		-	*	*	*
อายุ 31 – 40 ปี	3.32			-	*	
อายุ 41- 50 ปี	3.50				-	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.40					-

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21 – 30ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มี อายุ 31 – 40 ปี, อายุ 41- 50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ 41- 50 ปี

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	S.D	แปลผล
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.10	.000	ปานกลาง
อายุ 21 – 30 ปี	3.80	.757	มาก
อายุ 31 – 40 ปี	3.30	.546	ปานกลาง
อายุ 41 – 50 ปี	3.73	.413	มาก
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	3.40	.000	มาก
รวม	3.58	.640	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุ 21–30 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31 – 40 ปี มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	22.33	4	5.58	15.791	.000*
ภายในกลุ่ม	130.10	368	.354		
รวม	152.43	372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Fisher's
LSD

อายุ	แวนอน	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 21 – 30ปี	อายุ 31 – 40 ปี	อายุ 41- 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
แวนอน	\bar{X}	3.10	3.80	3.30	3.73	3.40
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.10	-	*		*	
อายุ 21 – 30ปี	3.80		-	*		*
อายุ 31 – 40 ปี	3.30			-	*	
อายุ 41- 50 ปี	3.73				-	*
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.40					-

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ 21 – 30ปี, อายุ 41- 50 ปี
ประชาชนที่มีอายุ 21 – 30ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา
โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ อายุ 31 – 40 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มี
อายุ 31 – 40 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง
จากประชาชนที่มีอายุ 41- 50 ปี และประชาชนที่มีอายุ 41- 50 ปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D	แปลผล
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	3.50	.374	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.67	.117	มาก
อนุปริญญา / ปวส.	4.03	.706	มาก
ปริญญาตรี	3.65	.562	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.63	.551	มาก
รวม	3.67	.536	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 21 – 30 ปี, อายุ 31 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.876	4	1.219	4.398	.002*
ภายในกลุ่ม	101.99	368	.277		
รวม	106.87	372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แวนอน	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยม ศึกษา ตอน ปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
แนวตั้ง	\bar{X}	3.50	3.67	4.03	3.65	3.63
ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	3.50	-		*		
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.67		-	*		
อนุปริญญา/ปวส.	4.03			-		*
ปริญญาตรี	3.65				-	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.63					-

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีระดับการศึกษานูปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีระดับการศึกษานูปริญญา/ปวส. และประชาชนที่มีระดับการศึกษานูปริญญา/ปวส. มีทัศนคติ

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	3.74	.195	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.94	.281	มาก
อนุปริญญา / ปวส.	4.16	.666	มาก
ปริญญาตรี	3.81	.446	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.79	.430	มาก
รวม	3.84	.445	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, อนุปริญญา / ปวส., ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.253	4	1.063	5.612	.000*
ภายในกลุ่ม	69.718	368	.189		
รวม	73.971	372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ .05

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นราย
คู่ โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แวนอน	ประถมศึกษา /มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
แนวตั้ง	\bar{X}	3.74	3.94	4.16	3.81	3.79
ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	3.74	-		*		
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.94		-	*		
อนุปริญญา/ปวส.	4.16			-	*	*
ปริญญาตรี	3.81				-	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.79					-

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	3.22	.585	ปานกลาง
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.56	.049	มาก
อนุปริญญา / ปวส.	3.90	.792	มาก
ปริญญาตรี	3.59	.622	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.53	.653	มาก
รวม	3.57	.611	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย, อนุปริญญา / ปวส., ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.719	4	1.680	4.662	.001*
ภายในกลุ่ม	132.59	372	.360		
รวม	139.31				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ย เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แวนอน	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
แวนอน	\bar{X}	3.22	3.56	3.90	3.59	3.53
ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	3.22	-	*	*	*	*
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.56		-	*		
อนุปริญญา/ปวส.	3.90			-	*	*
ปริญญาตรี	3.59				-	
สูงกว่าปริญญา ตรี	3.53					-

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชน

ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย, อนุปริญญา/ปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่าง จากประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	3.55	.341	มาก
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.52	.365	มาก
อนุปริญญา / ปวส.	4.03	.696	มาก
ปริญญาตรี	3.55	.687	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	3.56	.652	มาก
รวม	3.58	.640	มาก

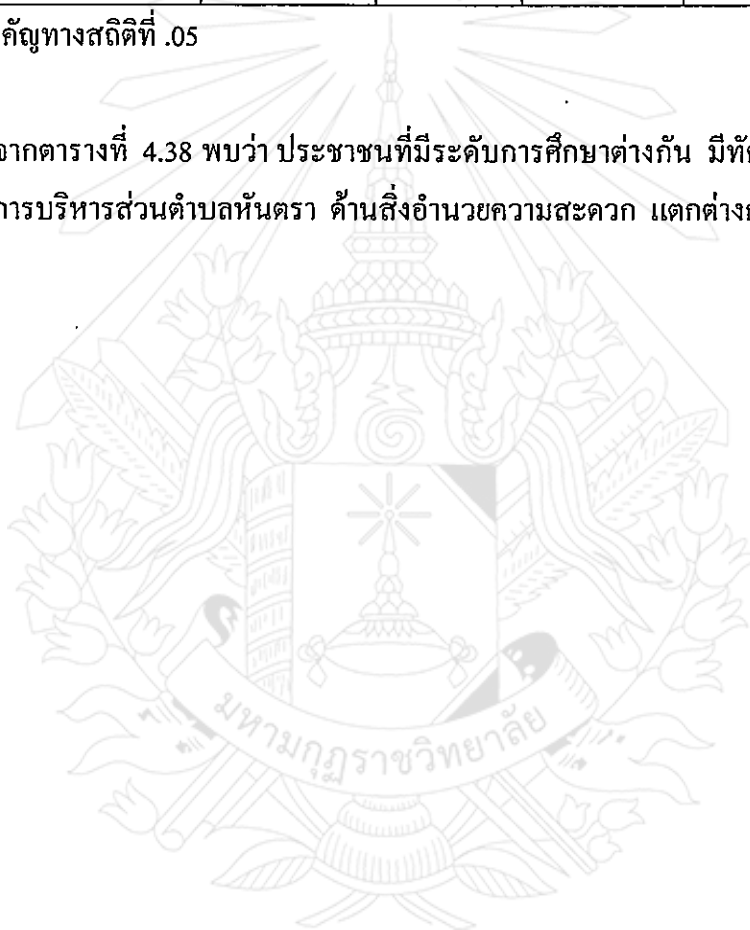
จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, อนุปริญญา/ปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.495	4	1.624	4.095	.003*
ภายในกลุ่ม	145.93	368	.397		
รวม	152.43	372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ตามวิธีการของ
Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	แวนอน	ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
แนวตั้ง	\bar{X}	3.55	3.52	4.03	3.55	3.56
ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษาตอนต้น	3.55	-		*		
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.52		-	*		
อนุปริญญา/ปวส.	4.03			-	*	*
ปริญญาตรี	3.55				-	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.56					-

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ตามรายละเอียดในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ความถี่
1.	อยากให้มีการอบรมพนักงานในการให้บริการให้มากกว่านี้	51
2.	ให้เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการทำงาน ถ้าออกพื้นที่ก็ควรจะมีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นคอยรับเรื่องไว้แทน	12
3.	ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่านี้	10
4.	ให้เจ้าหน้าที่ที่มีการออกพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	5
รวม		78

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 คน พบว่า อยากให้มีการอบรมพนักงานในการให้บริการให้มากกว่านี้ จำนวน 51 คน รองลงมาให้เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการทำงาน ถ้าออกพื้นที่ก็ควรจะมีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นคอยรับเรื่องไว้แทน จำนวน 12 คน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่านี้ จำนวน 10 คน และให้เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ความถี่
1.	ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติและระเบียบการต่าง ๆ ให้น้อยลง	30
2.	เครื่องคอมพิวเตอร์คำบลมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน	25
3.	การดำเนินงานควรให้มีความรวดเร็วกว่านี้	22
รวม		77

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 77 คน พบว่าควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติและระเบียบการต่าง ๆ ให้น้อยลง

จำนวน 30 คน รองลงมาเครื่องคอมพิวเตอร์ตำบลมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 25 คน และการดำเนินงานควรให้มีความรวดเร็วกว่านี้ จำนวน 22 คน

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม		ความถี่
1.	ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม	25
2.	ควรมีที่นั่งรอรับบริการ	17
3.	ควรมีโทรทัศน์หรือมุมอ่านหนังสือในระหว่างรอ	9
รวม		51

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 51 คน พบว่าควรมีจุดบริการน้ำดื่ม จำนวน 25 คน รองลงมาควรมีที่นั่งรอรับบริการ จำนวน 17 คน และควรมีโทรทัศน์หรือมุมอ่านหนังสือในระหว่างรอ จำนวน 9 คน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย รวมถึงการสร้างและเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง มีผลการวิจัยประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $t - test$, $F - test$ และ Fisher's LSD Method

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

5.1.2 ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เช่นกัน

5.1.3 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.1.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อยากให้มีการอบรมพนักงานในการให้บริการให้มากกว่านี้ ให้เจ้าหน้าที่รักษา
เวลาในการทำงาน ถ้าออกพื้นที่ก็ควรจะมีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นคอยรับเรื่องไว้แทน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้ม
แย้มแจ่มใสกว่านี้ และให้เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติและระเบียบการต่าง ๆ ให้น้อยลง เครื่อง
คอมพิวเตอร์ตำบลมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน และการดำเนินงานควรให้มีความ
รวดเร็วกว่านี้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม และควรมีที่นั่งรอรับบริการ รวมถึงควรมีโทรทัศน์หรือมุม
อ่านหนังสือในระหว่างรอ

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ควรนำมาอภิปรายผลในครั้งนี้มีหลายประเด็นด้วยกัน ผู้วิจัยขอนำเสนอตาม
วัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

5.2.1 การศึกษาวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรานั้นมีการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นหลักและมีความตั้งใจจริงที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอย่างจริงจังในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีทัศนคติว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ตัวเองรับผิดชอบและให้การต้อนรับเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา และประชาชนมีทัศนคติว่า ผู้มาติดต่อเคยพบเจ้าหน้าที่นำงานอื่นมาทำในที่ทำงานขณะมาติดต่องาน ยังอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า เนื่องจากงานของเจ้าหน้าที่นั้นรับผิดชอบงานแต่ละด้านหรือแต่ละฝ่าย ทำให้มีเวลาที่จะนำงานอื่นมาทำในเวลาว่างที่ราษฎรไม่มาติดต่อหรือเป็นงานเสริมหรือทำรายงานในการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีทัศนคติว่า ท่านได้รับคำตอบหรือการแก้ปัญหารวดเร็วเพียงใดเมื่อมาติดต่อรวมถึงมีความถูกต้องชัดเจนในการบอกกระบวนการเพื่อปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่าเมื่อมาติดต่อราชการได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และมีความถูกต้องและมีขั้นตอนในการปฏิบัติทำหน้าที่อย่างชัดเจน และประชาชนมีทัศนคติว่า ท่านต้องรอคอยขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานนานเมื่อมาติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า เนื่องจากหน่วยงานราชการจะต้องปฏิบัติตามลำดับขั้นของผู้บังคับบัญชาและมีระเบียบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ผู้มาติดต่อต้องรอก่อนนาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จำเริญ สุภากำ ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง เชียงใหม่ มีความพึงพอใจมาก โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถติดต่อได้สะดวกและมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีทัศนคติว่า มีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานภาคสนามที่ทันสมัย ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายผลได้ว่า เนื่องจากหน่วยงานมีการตั้งงบประมาณและวางแผนในการจัดซื้อเครื่องมือที่ทันสมัยได้เอง โดยไม่ต้องของบประมาณมาจากรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนมีทัศนคติว่า มีบริเวณ ให้นั่งรอ พักผ่อน ขณะรอการติดต่อ หรือการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายผลได้ว่า เนื่องจากหน่วยงานราชการจะต้องปรับปรุงในการให้บริการกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการจัดบริเวณหรือพื้นที่ในการนั่งรอของผู้ที่มาติดต่อราชการ โดยมี หนังสือพิมพ์และน้ำดื่มให้บริการ ซึ่งบางครั้งอาจจะยังไม่เพียงพอต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งในส่วนนี้จะได้ทำการปรับปรุงให้เหมาะสมมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีระศักดิ์ เมฆวิจิตร ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้นำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่ง สามารถนำมาอภิปรายผลได้ตามลำดับดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงมีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรามากกว่าเพศ ชาย ดูได้จากเพศหญิงเป็นสมาชิกอบต. มากกว่าเพศชาย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอ เฉลิมสุข จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เพศ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และแตกต่างกับงานวิจัยของ สุภรักษ์ เส็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า เพศ มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน และแตกต่างจาก

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้เนื่องจากอายุ 31 - 40 ปี มากกว่า 50 ปีขึ้นไป อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 41 - 50 ปี น้อยกว่า อายุ 21 - 30 ปี ซึ่งสืบเนื่องมาจากคนอายุระดับนี้ เป็นวัยทำงาน เรียนรู้ถึงแผนการทำงาน ทำให้คนในวัยนี้ที่รับบริการ เข้าใจระบบการทำงานมากกว่าวัยอื่น จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริชัย อัมพวา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู ตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และแตกต่างกับงานวิจัยของ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อายุ ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้เนื่องจากประถมศึกษา/มัธยมศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี มีทัศนคติน้อยเป็นเพราะไม่ค่อยได้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรามากนักจึงทำให้มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา น้อยกว่า การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ซึ่งในระดับการศึกษานี้อยู่ในวัยปฏิบัติงานและเข้าในระบบการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรักษ์ เส็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน และแตกต่างกับงานวิจัยของ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับการศึกษา ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องควรนำมาปฏิบัติใน 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการบริหารงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีทัศนคติว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละงานของตนดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน และมีเจ้าหน้าที่ช่วยติดต่อประสานงานและให้คำแนะนำแก่ประชาชนเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะคือ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตราควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่องานอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งให้กำชับเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง และควรปรับปรุงในส่วนของการฝึกอบรมในการให้บริการแก่ประชาชน

2. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการบริหารงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีทัศนคติว่าเมื่อมาติดต่อราชการจะได้รับคำตอบหรือการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีชัดเจนในการบอกกระบวนการเพื่อปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะคือ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตราควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนรวมทั้งบอกกระบวนการทำงานที่ชัดเจนให้ประชาชนทราบเสมอ และควรปรับปรุงในเรื่องของขั้นตอนกระบวนการทำงานให้น้อยลงกว่านี้ เพื่อความรวดเร็วของการดำเนินงานอย่างเหมาะสมให้มากยิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการบริหารงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีทัศนคติว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรามีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยทั้งในสำนักงาน และงานภาคสนาม ซึ่งมีจำนวนพอเพียงกับการใช้ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อราชการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะคือ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตราควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยให้เหมาะสมกับสภาพใช้งานมากขึ้นกว่าเดิม และควรปรับปรุงเกี่ยวกับบริเวณที่นั่งรอรับบริการของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่นำงานอื่นมาทำในขณะที่ประชาชนมาติดต่อของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) คว้าศีกษาเกี่ยวกับปัญหาขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานองคการ
บริหารส่วนตำบล

3) คว้าศีกษาเกี่ยวกับสถานที่บริการขององคการบริหารส่วนตำบล



บรรณานุกรม

1.ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์.จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- การปกครอง, กรม. คู่มือบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2536.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526.
- จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. ทักษะคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สามดีการพิมพ์, 2538.
- ธีระพร อุวรรณโณ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- นวลศิริ เป่าโรหิตย์. จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : แผนกจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2527.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น การพิมพ์, 2543.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทักษะคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2520.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. ม.ป.ท., 2543.
- รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. การวัดทักษะคติเบื้องต้น. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน. ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2539.
- ลัดดา กิติวิภาต. ทักษะคติทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2532.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสุกร เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2534.
- ศุภชัย ยาวะประภาส, ดร. และวนิดา นวลบุญเรือง. คู่มือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมการ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1. เอกสารการบรรยายการจัดทำผลงานทางวิชาการ.
สุพรรณบุรี : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1, 2550.

สำนักงานทะเบียนราษฎร. อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา :
สำนักงานทะเบียนราษฎรกันยายน, 2551.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เล็ก
เชียงใหม่, 2540.

2) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัย

กานแก้ว เปี่ยมมหกุล. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมือง
สรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอสำนักงานทะเบียน
และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”. ภาค
นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2542.

จรรยา สิทธิपालวัฒน์. “การพัฒนามาตรวัดทัศนคติต่อวิชาสุขศึกษา สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา
ตอนปลาย”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2539.

จรัส สุวรรณมาลา. “สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต”.
รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2539.

จำเริญ สุภาคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณี
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์ศาสตรมหา
บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2548.

จิระศักดิ์ เยววิจิตร. “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2534.

- จิตพงษ์ เป็เลียนขำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2539.
- ชูชาติ กีฬาแปง. “ทัศนคติของผู้นำท้องถิ่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- เชาว์ เดชะ. “ทัศนคติของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- นพดล ฤทธิมนตรี, จำสืบเอก. “ทัศนคติของผู้นำชุมชนต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี”. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- นวพร แสงหนุ่ม. “ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- นิธิวัฒน์ พัฒนถาบุตร, พ.ด.ท. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจคดีเด่นอำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- ปรีชญา เวสารัชช์. “ทัศนคติและการให้บริการ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานครศึกษากรณี สำนักงานเขตบางขุนเทียน”. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- ภาวิกา เลาวัลย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดเทศบาลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- มนัส สุริยสิงห์. “บทบาทในกระบวนการกำหนดนโยบายของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

ศิริชัย อัมพวา. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”.
ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2542.

ศุภรักษ์ เลี่ยมหมัด. “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะรอ ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา”. ภาค
นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2544.

สมพร สังข์น้อม. “ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

สุรัช รัชตประทาน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2546.

อารีย์ เมฆจันทร์สม. “การบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี”. วิทยานิพนธ์ศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

อำนาจ ไพนุชิต. “การเปรียบเทียบคุณสมบัติของกระแสน้ำที่ได้จากมาตรวัดทัศนคติแบบลิเคอร์ท์
ด้วยวิธีการให้คะแนนแบบดั้งเดิม แบบอาร์เอสเอ็ม และแบบดีเอสเอ็ม”. วิทยานิพนธ์ครุ
ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

2. ภาษาอังกฤษ

1) General books

Oppenheim. *Questionnaire Design and Attitudes Measurement*. 2nded. New York : Basic
Books, 1966.

Thurstone. *The Measurement of Attitudes*. Chicago : The University of Chicago Press, 1970.

Fishbein, M. and Ajzen, I. *Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to
Theory and Research*. London: Addison- Wesley, 1975.

Katz Elihu and Brenda Danet. *The Social Psychology Organizations*. New York : John Wilrey,
Sons, 1963.

Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans by A.M. Henserson and Talcott Parsons, Edition. New York : The Free Press, 1964.

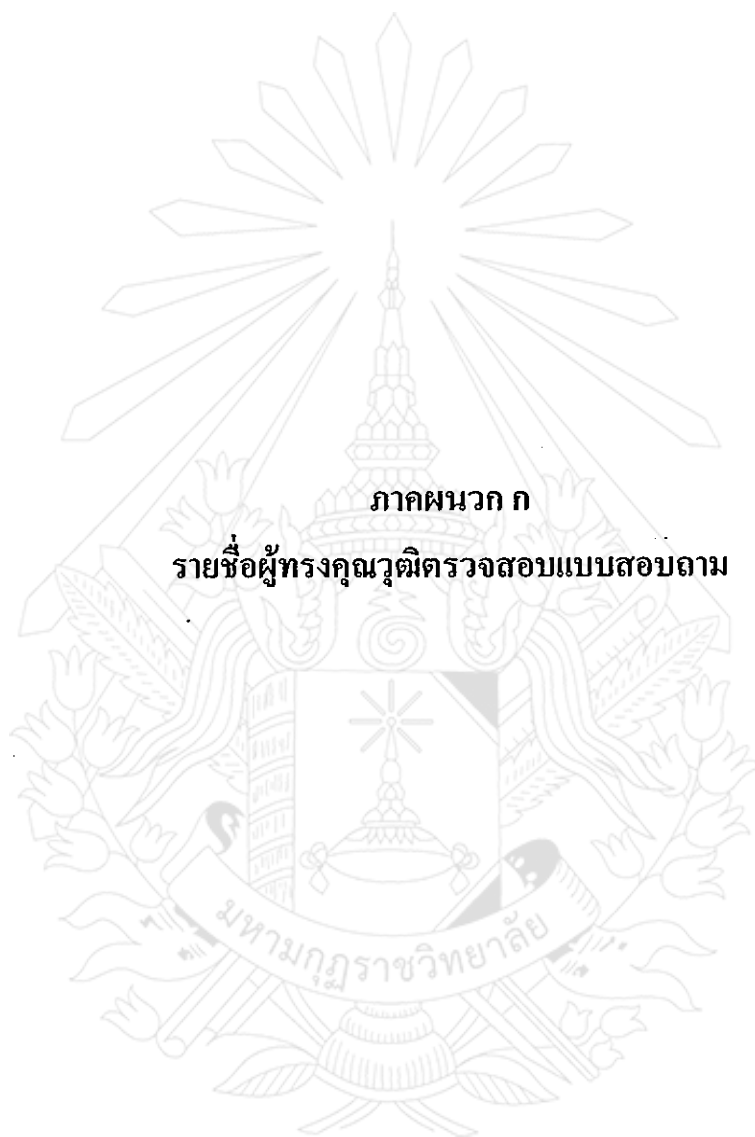
Yamane, T. **Statistics, An introductory**. 2nd ed. New York : Harper & Row, 1967.





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบตาม

1. ดร. สมบูรณ์ วัฒนะ

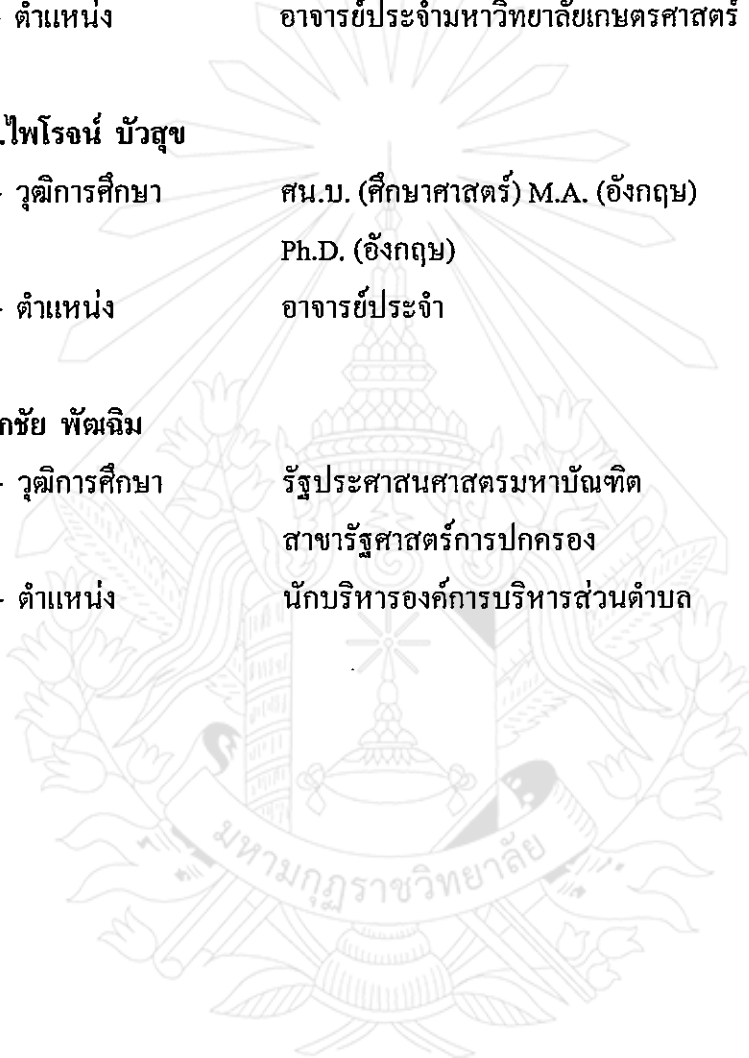
- วุฒิการศึกษา ศน.บ.(ศึกษาศาสตร์) M.A. (ปรัชญา)
 Ph.D. (ปรัชญา)
- ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

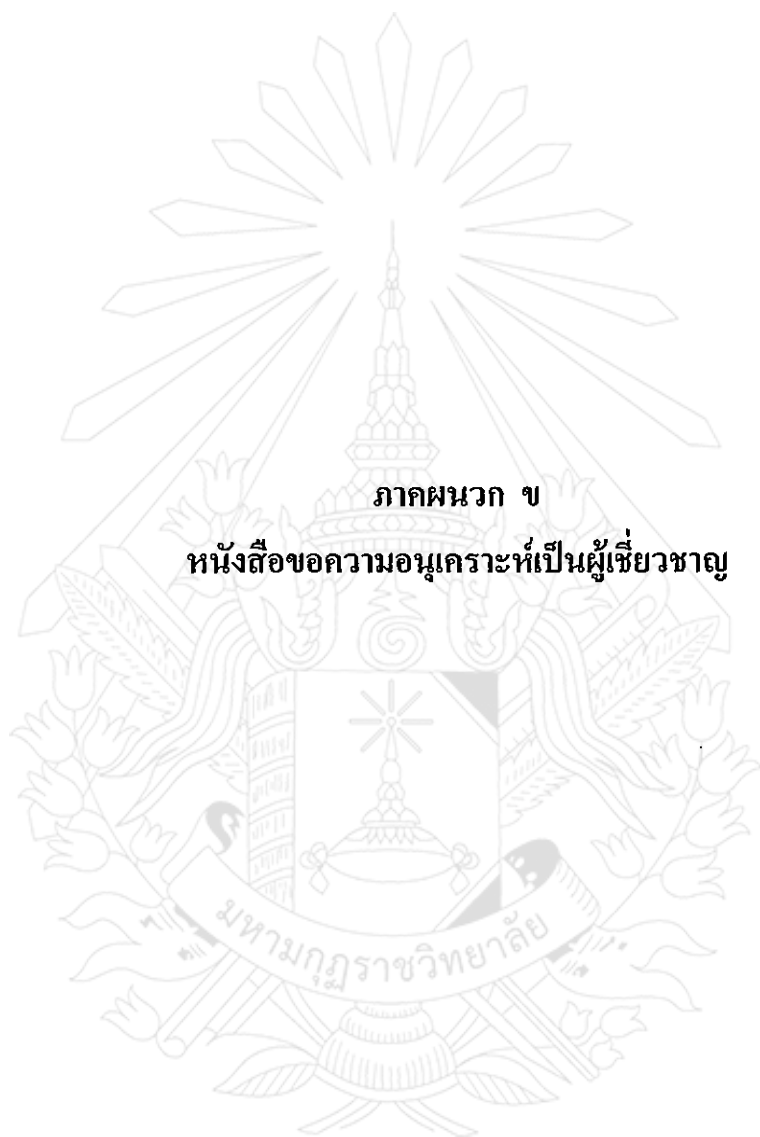
2. ผศ.ดร.ไพโรจน์ บัวสุข

- วุฒิการศึกษา ศน.บ. (ศึกษาศาสตร์) M.A. (อังกฤษ)
 Ph.D. (อังกฤษ)
- ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ

3. นายเอกชัย ทัดฉิม

- วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
- ตำแหน่ง นักบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล





ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๐๘๐



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบถาม

เจริญพร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเชาวลิตร์ รัชยา รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๑๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีกรรมการที่ปรึกษาสาร
นิพนธ์ ดังนี้

๑. ดร.ปัญญา กล้ายเดช

อาจารย์ที่ปรึกษา

๒. นายตำรวจ ศรีคำมูล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย พิจารณา
เห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์จาก
ท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคุณมา
ล้น โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

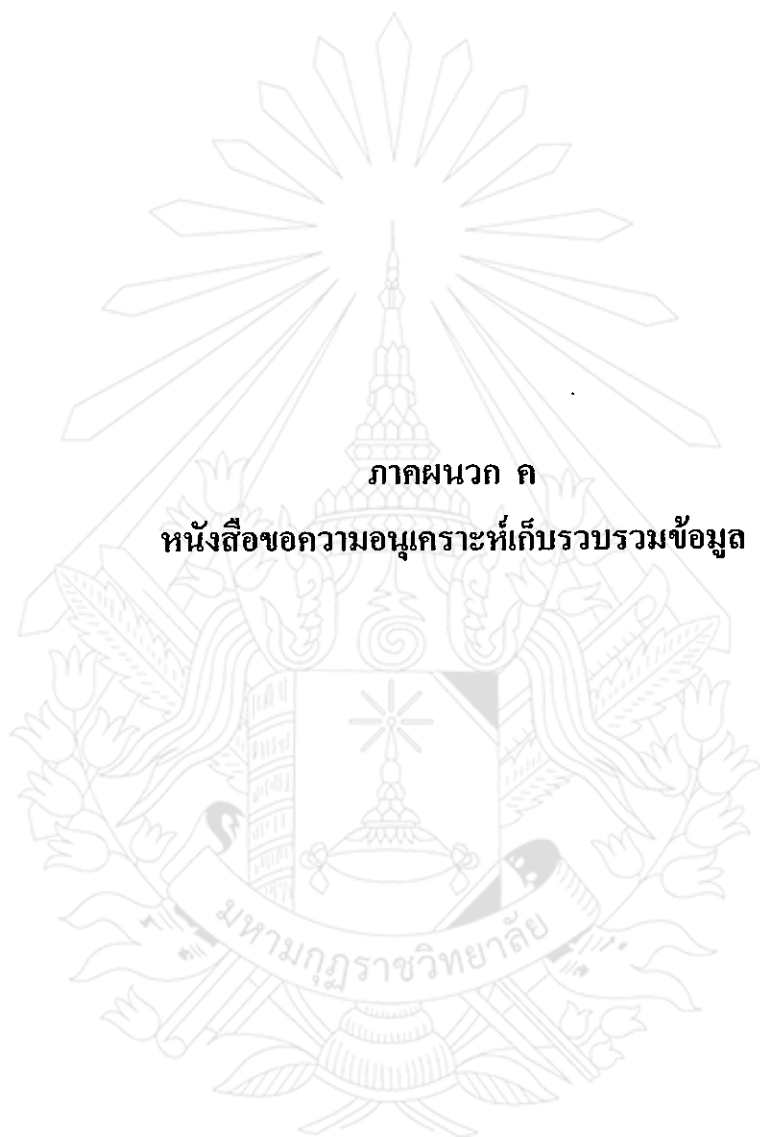
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามัชฌิมวิทยาลัย

โทร ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๓

โทรสาร ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๗



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๐๙๑



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๒๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ลึ่งที่ส่งมค้ด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ค้ด้วย นายเชาวลิตร รัชช่า รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๑๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีค้การให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณวิทยาลัย จึงใคร่
ขอกความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปประกอบกร
ดำเนินการวิจัย

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพรขอบคณ
ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระวินัยเมธี)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษานันท์วิทยาลั

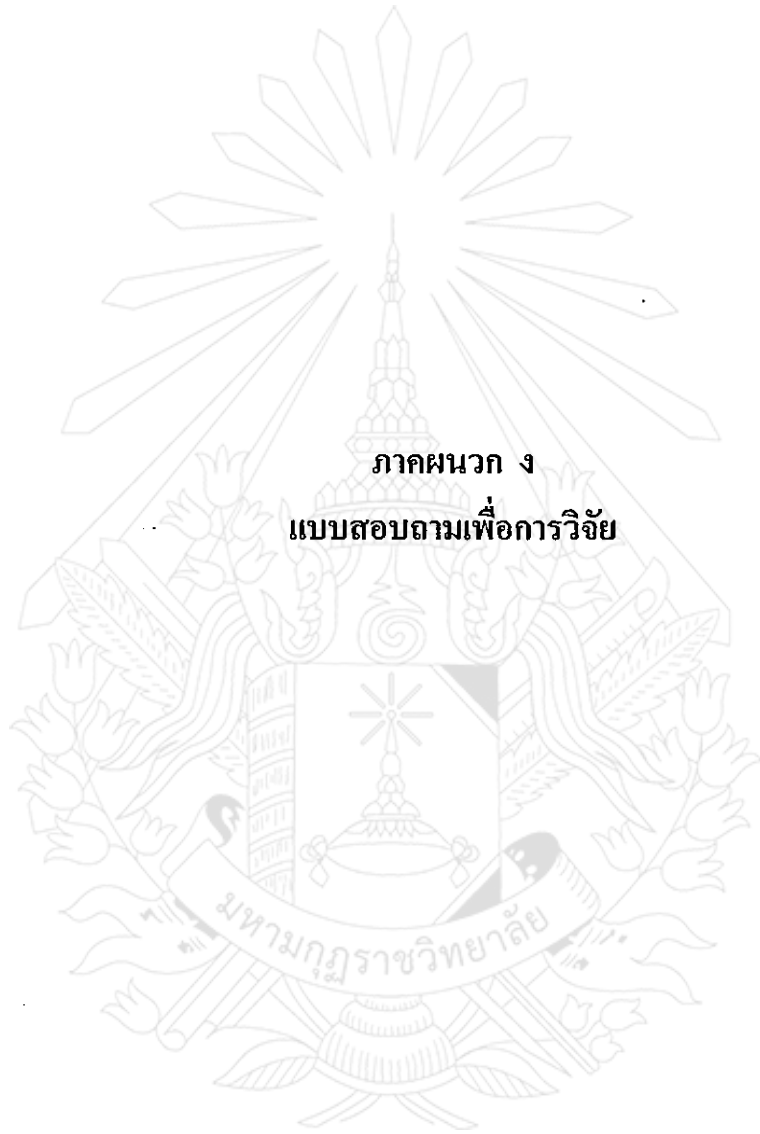
โทร ๐-๑๕๖๔-๕๐๑๘ ต่อ ๑๑๓

โทรสาร ๐-๑๕๖๔-๕๐๑๗

รับหนังสือแล้ว

ลงชื่อ.....
18 มี.ค. 52

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางส่งเสริมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา

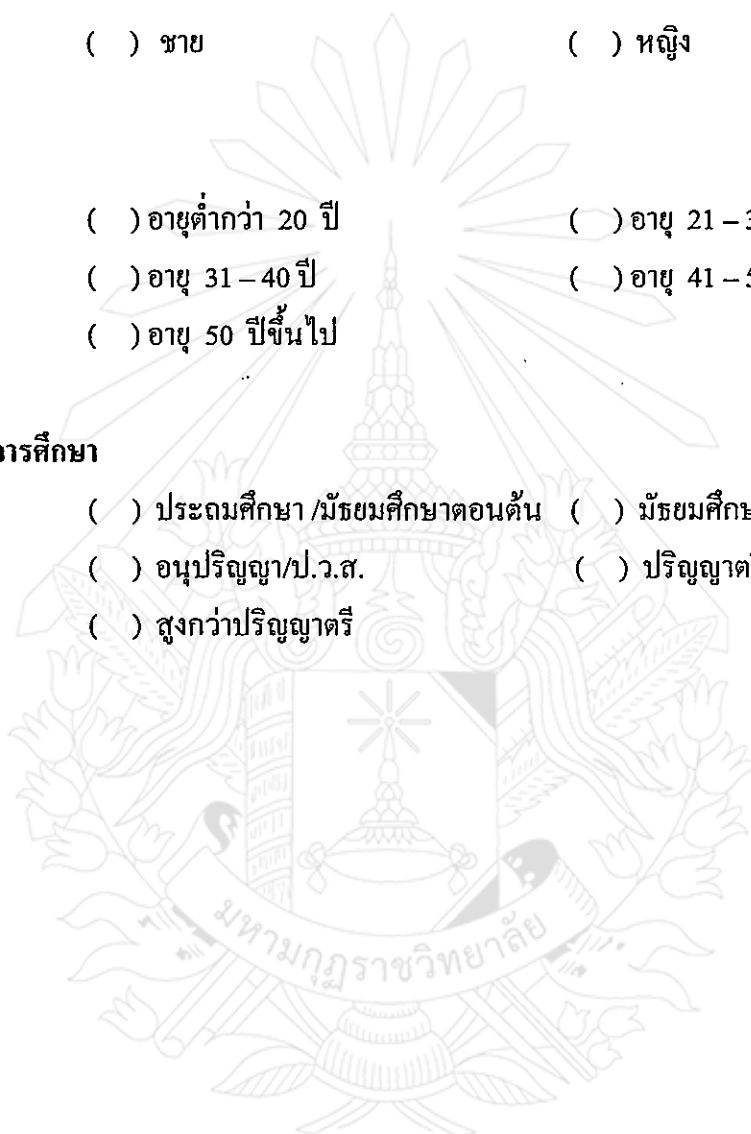
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามใช้มาตรวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ใช้วัดระดับทัศนคติของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง**2. อายุ** อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 21 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี อายุ 50 ปีขึ้นไป**3. ระดับการศึกษา** ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ป.ว.ส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงอย่างเดียวที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับทัศนคติ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2.	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเป็นกันเอง					
3.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องเหมาะสม ถูกกาลเทศะ					
4.	การออกปฏิบัติงานภาคสนาม เช่น การจดมาตรน้ำ หรือการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอ ตรงเวลา ถูกต้อง เพียงใด					
5.	เจ้าหน้าที่รักษาเวลาการทำงานดี					
6.	ผู้มาติดต่อ ไม่เคยพบเจ้าหน้าที่นำงานอื่นมาทำในที่ทำงานขณะมาติดต่อกาน					
7.	เจ้าหน้าที่นำสิ่งของ ของทางราชการมาช่วยเหลือประชาชน					
8.	มีเจ้าหน้าที่ช่วยติดต่อประสานงานและให้คำแนะนำแก่ประชาชน					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละงานของตนดี					
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน					

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับทัศนคติ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.	ท่านเข้าใจขั้นตอนกระบวนการในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ					
12.	ท่านต้องรอคอยขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานนานเมื่อมาติดต่อ					
13.	ท่านเคยได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำงานของ อบต.หันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา					
14.	ท่านได้รับคำตอบหรือการแก้ปัญหารวดเร็วเพียงใดเมื่อมาติดต่อ					
15.	กระบวนการติดต่อมีความยุ่งยาก ซับซ้อนเพียงใด					
16.	มีขั้นตอนแสดงไว้เมื่อมาติดต่อในเรื่องใดๆ					
17.	มีความถูกต้องชัดเจนในการบอกกระบวนการเพื่อปฏิบัติ					
18.	มีการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติ					
19.	เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบว่าผู้มาติดต่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนถูกต้องแล้ว					
20.	มีเอกสารพร้อมคำแนะนำสำหรับแต่ละขั้นตอน					

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับทัศนคติ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21.	มีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย					
22.	มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานภาคสนามที่ทันสมัย					
23.	เครื่องมือเครื่องใช้มีจำนวนพอเพียงกับการใช้งาน					
24.	มีฝ่ายซ่อมบำรุงและตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้เมื่อมีการชำรุดเสียหาย					
25.	นอกจากเครื่องมือเครื่องใช้แล้วมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้					
26.	มีบริเวณให้นั่งรอ พักผ่อน ขณะรอการติดต่อ หรือ การให้บริการ					
27.	จัดให้น้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาติดต่อ					
28.	มีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					
29.	มีโต๊ะและวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา ไม้จิ้มฟันหรือ กรอกเอกสารสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ					
30.	มีการระบายอากาศภายในสำนักงานดี					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

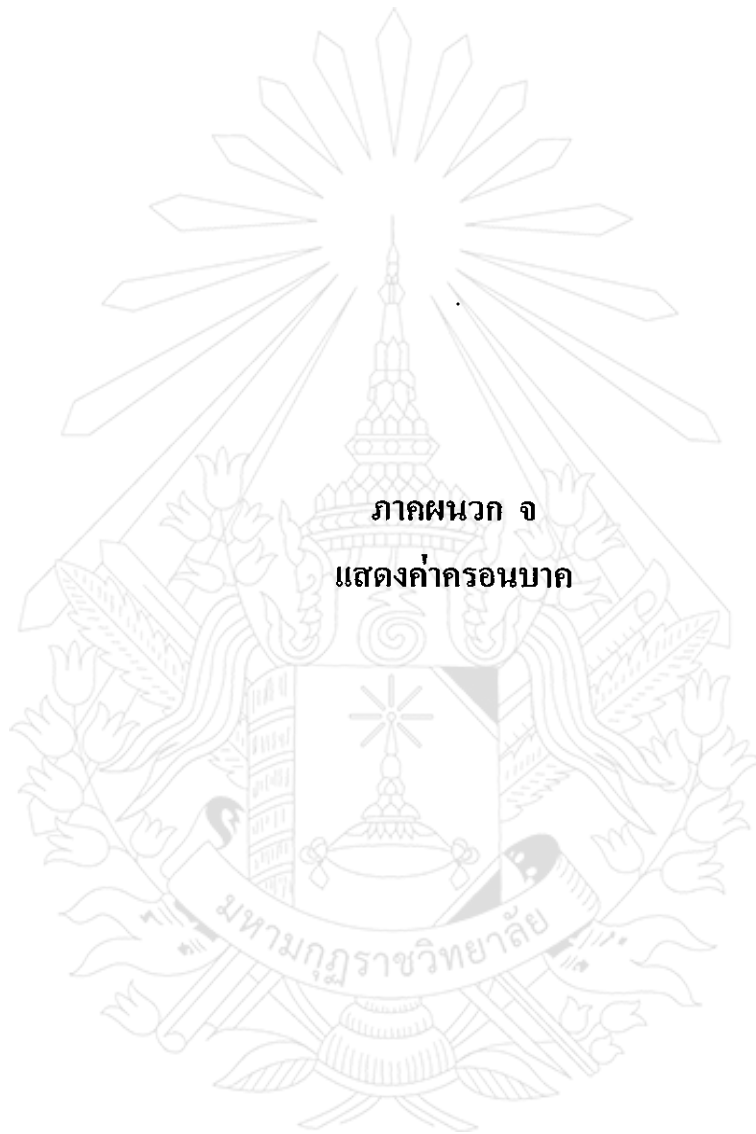
ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก จ
แสดงค่ารอนบาด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	111.1333	302.6713	17.3974	30

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	107.2000	292.0966	.5788	.9662
A2	107.0333	293.6195	.4171	.9669
A3	107.3000	291.3207	.5442	.9663
A4	107.3667	284.6540	.7119	.9653
A5	107.3667	286.1023	.6513	.9657
A6	107.9000	277.3345	.6011	.9668
A7	107.1667	288.6954	.5152	.9665
A8	107.1333	284.5333	.7532	.9651
A9	107.1000	289.7483	.6663	.9658
A10	107.0667	293.1678	.5176	.9665
B1	107.5333	282.6023	.7522	.9651
B2	107.8333	277.9368	.7213	.9653
B3	107.5000	281.9828	.6992	.9654
B4	107.3333	288.5057	.6653	.9657
B5	107.8000	279.5448	.6925	.9655

B6	107.4667	281.7747	.6474	.9658
B7	107.4000	279.6276	.8544	.9644
B8	107.5000	277.7069	.8554	.9643
B9	107.4667	276.8782	.8127	.9646
B10	107.5333	280.6023	.7853	.9648
C1	107.2667	286.1333	.6972	.9655
C2	107.2667	288.2713	.6559	.9657
C3	107.4667	282.8782	.7096	.9653
C4	107.6000	277.1448	.7303	.9653
C5	107.4333	279.0816	.8188	.9646
C6	107.7000	274.2862	.7665	.9650
C7	107.6333	276.3782	.6815	.9658
C8	107.4333	282.3920	.8384	.9646
C9	107.6333	276.9299	.8321	.9644
C10	107.4333	282.7368	.7684	.9650

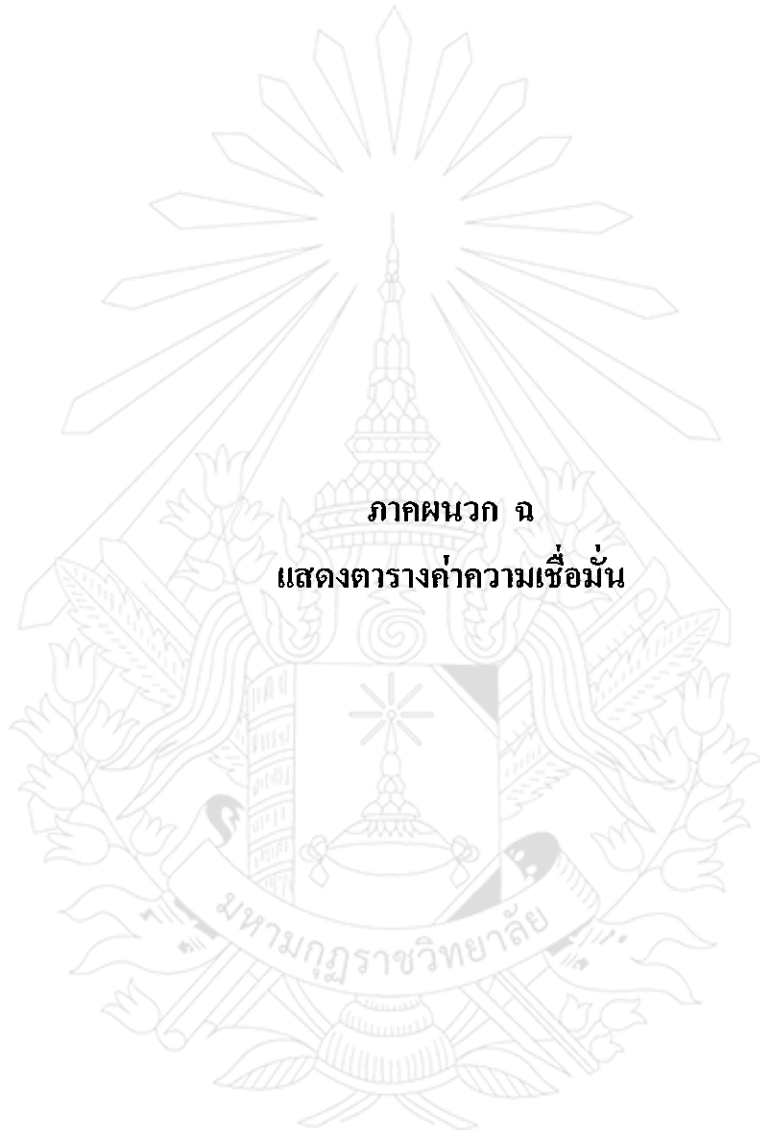
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .9666



ภาคผนวก ฉ
แสดงตารางค่าความเชื่อมั่น

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ตารางแสดงการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่น
 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	เนื้อหา	ผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC
		1	2	3		
1	เพศ ชาย หญิง	1	1	1	3	1
2	อายุ อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 21 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป	1	1	1	3	1
3	ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	3	1
4	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	1	1	1	3	1
5	เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อ อย่างเป็นกันเอง	1	1	1	3	1
6	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง เหมาะสม ถูกกาลเทศะ	1	1	1	3	1
7	การออกปฏิบัติงานภาคสนาม เช่น การจดมาตร น้ำ หรือการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่มีความ สม่ำเสมอ ตรงเวลา ถูกต้อง เพียงใด	1	1	1	3	1
8	เจ้าหน้าที่รักษาเวลาการทำงานดี	1	1	1	3	1

ข้อ	เนื้อหา	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC
		1	2	3		
9	ผู้มาติดต่อ เคยพบเจ้าหน้าที่ในงานอื่นมาทำในที่ทำงานขณะมาติดต่องาน	1	1	1	3	1
10	เจ้าหน้าที่นำสิ่งของ ของทางราชการมาช่วยเหลือประชาชน	1	1	1	3	1
11	มีเจ้าหน้าที่ช่วยติดต่อประสานงานและให้คำแนะนำแก่ประชาชน	1	1	1	3	1
12	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารทในแต่ละงานของตนดี	1	1	1	3	1
13	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน	1	1	1	3	1
14	ท่านเข้าใจขั้นตอนกระบวนการในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ	1	1	0	2	.67
15	ท่านต้องรอคอยขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานนานเมื่อมาติดต่อ	1	1	1	3	1
16	ท่านเคยได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำงานของ อบต.หันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	1	1	1	3	1
17	ท่านได้รับคำตอบหรือการแก้ปัญหารวดเร็วเพียงใดเมื่อมาติดต่อ	1	1	1	3	1
18	กระบวนการติดต่อมีความยุ่งยาก ซับซ้อนเพียงใด	1	1	1	3	1
19	มีขั้นตอนแสดงไว้เมื่อมาติดต่อในเรื่องใดๆ	1	1	0	2	.67
20	มีความถูกต้องชัดเจนในการบอกกระบวนการเพื่อปฏิบัติ	1	1	0	2	.67
21	มีการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติ	1	1	1	3	1
22	เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบว่าผู้มาติดต่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนถูกต้องแล้ว	1	1	1	3	1

ข้อ	เนื้อหา	ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	IOC
		1	2	3		
23	มีเอกสารพร้อมคำแนะนำสำหรับแต่ละขั้นตอน	1	1	1	3	1
24	มีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย	1	1	1	3	1
25	มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานภาคสนามที่ทันสมัย		1	1	3	1
26	เครื่องมือเครื่องใช้มีจำนวนพอเพียงกับการใช้งาน	1	1	1	3	1
27	มีฝ่ายซ่อมบำรุงและตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้เมื่อมีการชำรุดเสียหาย	1	1	1	3	1
28	นอกจากเครื่องมือเครื่องใช้แล้วมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้	1	1	1	3	1
29	มีบริเวณให้นั่งรอ พักผ่อน ขณะรอการติดต่อหรือการให้บริการ	1	1	1	3	1
30	จัดให้มีน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาติดต่อ	1	1	1	3	1
31	มีห้องน้ำที่ สะอาด ถูกสุขลักษณะเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	1	1	1	3	1
32	มีโต๊ะและวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปากกา ไม้ขีดเรียงหรือรอกเอกสารสำหรับผู้มาติดต่อเพียงพอ	1	1	1	3	1
33	มีการระบายอากาศภายในสำนักงานดี	1	1	1	3	1
	ค่า IOC รวมโดยเฉลี่ย =					.97

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ สกุล : นายเชาวลิตร์ ระย้า
- วัน / เดือน / ปี เกิด : 6 สิงหาคม 2509
- ชาติภูมิ : จังหวัดนครศรีธรรมราช
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 60/169 หมู่ที่ 3 ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- การศึกษา
- พ.ศ. 2540 : ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนาชุมชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พ.ศ. 2549 : ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาก่อสร้าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- หน้าที่การงาน : นักบริหารงานช่าง 7
- สถานที่ทำงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

