

**บทความการวิจัย**  
**ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง**  
**อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี**

ชุตินธร บุตรโพธิ์  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**บทคัดย่อ**

การวิจัยในครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ค่าความเชื่อมั่น 0.863 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

**ผลการวิจัยพบว่า**

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการบริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสาร
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าในภาพรวม ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตาม อาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี กับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) คำถามที่แสดงระดับความคิดเห็น (Scale Questions) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการรับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพของงานบริการ จำนวน 24 ข้อ

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความ ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างเครื่อง

2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือ โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity)

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อแก้ไขสำนวนการใช้ภาษา

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 0.863

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

## สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.9 มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.0 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช คิดเป็นร้อยละ 66.9 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 71.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.1

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการบริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสาร

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

3.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกอาชีพ พบว่า ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ และ ด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001

3.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากการค้นคว้า เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นนำมาอภิปรายดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการบริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีการบริการให้กับประชาชนที่มารับบริการเป็นอย่างดีในทุกๆด้าน และยังคงสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ วัตผ้าพิบ (2548) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นในด้าน สาธารณูปโภค สาธารณูปโภคบริการและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาศิลปวัฒนธรรม ด้านคุณภาพชีวิต และด้านสังคม ซึ่งมีผลต่อระดับความคิดเห็นอยู่มาก และส่วนด้านการเมืองการบริหาร มีผลต่อระดับความคิดเห็นปานกลาง

1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด นั่นก็แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย รวดเร็วและชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร ทำให้ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นข่าวสารในองค์กร หรือภายนอกองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด นั่นก็แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น และ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ วัตต์ผ้าพับ (2548) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นใน ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปโภคการและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ด้านคุณภาพชีวิต และด้านสังคม ซึ่งมีผลต่อระดับความคิดเห็นอยู่มาก และส่วนด้านการเมืองการบริหาร มีผลต่อระดับความคิดเห็นปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด นั่นก็แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็น ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงให้จุดบริการ มีที่นั่ง / บริเวณรอรับบริการและสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ เหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่ม มีห้องน้ำสะอาด มีที่จอดรถ เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง

4. ด้านคุณภาพของงานบริการ จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ด้านคุณภาพของงานบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด นั่นก็แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีคุณภาพด้านการบริการอย่างเห็นได้ชัดไม่จะเป็นทางด้าน ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความตรงต่อเวลา และความยืดหยุ่นในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ วัตต์ผ้าพับ (2548) ศึกษาเรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นในด้าน สาธารณูปโภค สาธารณูปโภคบริการและโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาศิลปวัฒนธรรม ด้านคุณภาพชีวิต และด้านสังคม ซึ่งมีผลต่อระดับความคิดเห็นอยู่มาก และส่วนด้านการเมืองการบริหาร มีผลต่อระดับความคิดเห็นปานกลาง

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารในการนำเสนอแก่ผู้รับบริการ และ องค์กรควรมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นองค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง ควรปรับการให้บริการ ประสานงาน ติดต่อกันอย่างเปิดเผย ควรมีระบบสารสนเทศที่สามารถให้ข้อมูลหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความอยากรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน และควรปรับปรุงระบบประมวลผลข้อมูลและระบบการเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ที่สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทันทีเมื่อต้องการ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความอยากรู้ของประชาชน

2. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้ ควรติดอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงเพื่อที่จะสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี และข่าวสารภายนอก

3. ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำนั้น อาจจะไม่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำ ซึ่งควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้โดยการอบรมเพื่อพัฒนาให้เกิดความรู้ได้เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น วารสาร สิ่งพิมพ์เพื่อแนะนำองค์กร และประชาสัมพันธ์กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5. ด้านคุณภาพของงานบริการ ในการแก้ไขช่วงเวลาในการให้บริการ ประสานงาน ติดต่อกันควรมีเจ้าหน้าที่ และบุคลากรมีระบบที่แน่นอน หรือมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในกรณีที่เจ้าหน้าที่ติดภารกิจ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้วิจัย มีความเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

1. ควรมีการประเมินผลในทุกด้าน ของทุกส่วนราชการทุกปี เพื่อเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยนำผลเปรียบเทียบกับกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงาน ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ได้พบปัญหาและอุปสรรคเพื่อที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการระหว่างส่วนราชการเดียวกันเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการในด้านต่าง ๆ ศึกษา จุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี และประชาชนทุกระดับ