

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดี  
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

Residents' Satisfaction with Military Registration Unit's Service in  
Muang Roi Et District, Roi Et Province

พันตรีบุญมี ชนระักษ์<sup>1</sup>

Major Boonmee Chanarak

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ<sup>2</sup>

Asst. Prof. Dr.Somkiat Kiatchareon

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 20 ข้อ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบสมมติฐานได้แก่ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F - t-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์ 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง

ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ประชาชนมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีข้อมูลทางเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสาร ที่ควรรู้เกี่ยวกับหน่วยสัสดี

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.

ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสวัสดิ และควรมีเจ้าหน้าที่พลเรือนร่วมให้การบริการ

**คำสำคัญ :** 1. ความพึงพอใจของประชาชน 2. การให้บริการ 3. หน่วยสวัสดิ

## ABSTRACT

This thematic paper served its particular purposes: 1) to study residents' satisfaction with military registration unit's service at its office in Muang Roi Et district of Roi Et province, 2) to compare their satisfaction with its service to variables of their differing ages, educational backgrounds and occupations, 3) to collect suggestions for enhancing its services. Samples comprised 393 residents in its authorized. The research tool was the questionnaire with twenty questions, each of which had the reliability at .91. Statistics used for processing data included: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA)

Outcomes of research findings: 1) community committees' opinions on Roi Et Provincial Municipality's refuse management, Roi Et Province has rated 'high' in the overall aspect. Given a single one, all four aspects have also scored the same. These aspects placed in descending order of means take in: the Planning, the Staffing, the Organization, and Technology respectively. 2) The comparative results found that no significant differences level at .05 in the former's genders, ages, educational levels and the difference of housing in the borough council member were correlated with their community committees' opinions on Roi-Et Provincial Municipality's refuse management, Roi Et Province, and 3) community committees have suggestions of the development with their opinions on Roi-Et Provincial Municipality's refuse management, Roi Et Province, in descending order of frequencies of up to three Municipality should : 1) include a plan for refuse management, both short-term and long-term monitoring plan should support refuse management, and should be added that garbage can fit a small space, such as street and alley.

**Keywords :** 1. Satisfaction 2. Service 3. Conscription Registration Unit

### 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ระบบราชการไทยมีโครงสร้างขนาดใหญ่ ทั้งการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น บางหน่วยงานมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน มีสายการบังคับบัญชาหลายขั้นตอน ไม่คล่องตัวในการบริหาร

จัดการรวมถึงการให้บริการประชาชน ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดีเท่าที่ควรจะเป็น ประกอบกับมีปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มุ่งประโยชน์ของประชาชนเต็มที่ สภาพปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว รัฐบาลไทยได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการให้บริการประชาชน เพราะการให้บริการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร กองทัพบก กระทรวงกลาโหม ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านช่วยเหลือบรรเทาทุกข์กรณีเกิดภัยพิบัติ หรือราษฎรที่ประสบภัยต่างๆ โดยการให้ความสำคัญแบบมีส่วนร่วมและบูรณาการกับส่วนราชการต่าง ๆ แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีตัวชี้วัดการทำงาน โดยใช้ทั้งความสามารถของข้าราชการและเทคโนโลยีต่าง ๆ และที่สำคัญคือยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเมื่อประชาชนมาขอรับบริการมากขึ้นการให้บริการของหน่วยงานทหาร จำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการโดยการปรับปรุงให้มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานสัสดีที่มีประชาชนมาติดต่อราชการทุกวัน ทำงานใกล้ชิดกับประชาชน จำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพราะหากไม่มีการปรับปรุงการให้บริการประชาชนอาจเสื่อมศรัทธาและขาดความเชื่อถือ อันมีผลต่อความมั่นคงของประเทศและการระดมสรรพกำลังในการป้องกันประเทศ ในช่วงเวลาที่ประเทศประสบภาวะวิกฤติ และการทำให้ประชาชนเสียเวลาในการติดต่อราชการย่อมมีผลกระทบต่อการประกอบอาชีพ และภาวะเศรษฐกิจของประเทศ (กองทัพบก, 2556, หน้า 23)

กองทัพบกมีนโยบายในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชน จากสถานการณ์ปัจจุบันส่งผลให้หน่วยงานต้องเร่งพัฒนาตนเองทุกด้าน ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยรวดเร็วถูกต้องเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่บัญญัติว่าการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงการบริหาร มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นลง การกระจายภารกิจและทรัพยากร การกระจายการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และในมาตรา 37 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ว่า ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดกรอบเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยไม่ให้ซ้ำเกินไป และให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติให้แล้วเสร็จ และในมาตรา 39 บัญญัติให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

หน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานในบังคับบัญชาของสำนักงานสัสดีจังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดมณฑลทหารบกที่ 27 ค่ายประเสริฐสงคราม ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม กำกับดูแลและประสานงานในกิจการสัสดีทั้งปวง ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ควบคุมทหารกองเกิน ทหารกองหนุน การเตรียมพล รวบรวมสถิติข้อมูล ตรวจสอบสภาพทหารกองเกิน และทหารกองหนุนสอดส่องดูแลความประพฤติของทหารกองประจำการนอกหน่วยทหารในท้องที่เขต หรือท้องที่อำเภอ และเรื่องที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้บริการรับลงบัญชีทหารกองเกินการดำเนิน

การเรียกและตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ ซึ่งชาวไทยที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหารมาติดต่อกับราชการกับหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด ทุกวันราชการแสดงให้เห็นว่าการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น จึงควรทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด หากประชาชนเปลี่ยนความคิดที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐให้เป็นด้านบวกมากขึ้นเท่าไร ก็ย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้มากเท่านั้น แต่หากหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ดไม่สามารถให้บริการประชาชนเกิดความพึงพอใจจะก่อให้เกิดผลในทางลบกับหน่วยราชการเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในการให้บริการดังกล่าว หน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ดได้พยายามปรับปรุงเสมอมา เพราะประชาชนมาติดต่อกับราชการทุกวันแต่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นข้าราชการสัสดีเพียง 5 คน (หน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด, 2558, หน้า 25)

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วทันเวลา และสามารถใช้เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบในการวางแผนในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการที่หน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด หรือหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

## 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

## 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ

4.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4.4 ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบการวางแผนในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่หน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตท้องที่อำเภอเมืองร้อยเอ็ดทุกตำบล ที่มาติดต่อขอรับบริการในงานที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติรับราชการทหาร ที่หน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 6,490 คน ได้จากสถิติประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2558

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 363 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and D.W. Morgan) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19) เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก เป็นการสุ่มตัวอย่างประชากรมีสิทธิได้รับเลือกเท่า ๆ กัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 48) โดยมีบัญชีรายชื่อของผู้มาขอรับบริการ ในกรณีนี้ จำนวนกลุ่มประชากรไม่ตรงกับจำนวนกลุ่มประชากรในตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and D.W. Morgan) ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางศ์หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างคงที่ มีรายละเอียด ดังนี้

จากตารางเครจซี่และมอร์แกน ประชากร 6,000 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง 361 คน ประชากร 7,000 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง 364 คน

ดังนั้น ประชากรเพิ่มขึ้น 1,000 คน กลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น 3 คน ประชากรในการวิจัย คือ 6,490 คน เพิ่มจากฐาน 6,000 คน เป็น 490 คน เทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้

ประชากรเพิ่ม 1,000 คน กลุ่มตัวอย่างเพิ่ม 3 คน

ประชากรเพิ่ม 490 คน กลุ่มตัวอย่างเพิ่ม  $= 3 \times 490 / 1,000$  คน  
 $= 1.47$  คน

ปัดเศษทศนิยม  $= 2$  คน

นำไปรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นฐานได้  $= 361 + 2 = 363$  คน

ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 363 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่และ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์

- 5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ หน่วยสถิติอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด
- 5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัย ได้แก่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559
- 5.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยสถิติอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามชนิดปลายเปิด
- 5.6 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้
  - 5.6.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดขอบเขตของคำถามและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งปลายปิดและปลายเปิดและสร้างแบบสอบถาม
  - 5.6.2 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขให้ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมถูกต้อง เสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษา และการวัดผลประเมินผล โดยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ปรากฏว่าแบบสอบถามทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1
  - 5.6.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยสถิติอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อใหญ่ และค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91
  - 5.6.6 จัดพิมพ์แบบสอบถามและนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 5.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

## 6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 363 คน พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 17-29 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.97 รองลงมาคือ อายุ 30-45 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 31.13 และอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.37 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. ขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และระดับประถมศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.33 และมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.16 รองลง

มา คือ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ลูกจ้างทั่วไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 อาชีพประกอบธุรกิจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63

6.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้านเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

6.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากสูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีข้อมูลทางเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวสารที่ควรรู้เกี่ยวกับหน่วยสวัสดิการ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสวัสดิการ และควรมีเจ้าหน้าที่พลเรือนร่วมให้บริการ

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจกับการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เช่น สถานที่ให้บริการจัดได้สะอาด ดูเรียบร้อย จัดเป็นสัดส่วน มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสง่า ให้บริการฉันทมิตร มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย บางครั้งใช้ภาษาถิ่นเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย อธิบายคำไม่ตรีที่ตี มีการประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน ของหน่วยงานสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร้อยโทประภาส ไชยทุม (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันโทวินัย ลำไคร์รัตน์ (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการเขต: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการเขต: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยโทชลิต แอบเพชร (2558, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อ หน่วยสวัสดิการอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ คือ บริเวณภายในที่ให้บริการมีความสะอาด จัดเป็นระเบียบ จัดเป็นสัดส่วน ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ มีแสงสว่างเพียงพอ มีที่นั่งรอรับบริการ มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ มีป้ายแสดงการให้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน จัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร้อยโทประภาส ไชยทุม (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่ายขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ดังนั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ร้อยโทประภาส ไชยทุม (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอ บึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคายด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3) ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการประชาชนด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยดี ปฏิบัติงานตามหน้าที่ตรงต่อเวลาทั้งเข้าและบ่ายให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ดังนั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยโทประภาส ไชยทุม (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด คือ การมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีระบบการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีคู่มือหรือแผ่นพับเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยสัสดี ดังนั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 66-69) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ สามารถ



พิจารณาได้จากคุณภาพของการบริการที่ได้รับ คือ ความพอใจของข้อมูล มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับ การบริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ต และสอบถามเพิ่มเติมได้

## 7.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่เกี่ยวกับอายุ แต่ขึ้นอยู่กับ การให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เช่น สถานที่สะอาด น่าเลื่อมใส ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวก เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส อำนาจความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น ทำให้ประชาชนไม่ว่าอายุเท่าใดก็ตามต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วย สัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ ร้อยโทชลิต แอบเพชร (2558, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วย สัสดีอำเภอวังสมบุญ จังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อหน่วยสัสดีอำเภอวังสมบุญ จังหวัดสระแก้ว ของประชาชนลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ที่มีอายุต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกัน

2) ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้ บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ไม่เกี่ยวกับระดับการศึกษาแต่ขึ้นอยู่กับ การให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เช่น สถานที่สะอาด น่าเลื่อมใส ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส อำนาจ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น ทำให้ประชาชนไม่ว่าระดับการศึกษาเท่าใด ก็ตาม ต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่าง กัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พันโทวินัย ลำไกรรัตน์ (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีเขต: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบความ พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีเขต : ศึกษาเฉพาะกรณี กรุงเทพมหานคร ประชาชนที่มีระดับการ ศึกษาต่างกัน พบว่า แตกต่างกัน

3) อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดี อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่เกี่ยวกับ อาชีพแต่ขึ้นอยู่กับ การให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เช่นสถานที่สะอาด น่าเลื่อมใส ขั้นตอนการให้ บริการชัดเจน สะดวก เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส อำนาจความสะดวกในการค้นหา ข้อมูล ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น ทำให้ประชาชนไม่ว่าประกอบอาชีพใดก็ตาม ต่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัย ของ ร้อยโทชลิต แอบเพชร (2558, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มาลงบัญชีทหาร กองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสัสดีอำเภอวังสมบุญ จังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ

ต่อหน่วยสัสดีอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ของประชาชนลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาการให้บริการประชาชนโดย เพิ่มกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

8.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรมีนโยบายการประชาสัมพันธ์ โดยการมีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีระบบการให้ข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีคู่มือหรือแผ่นพับเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยสัสดีด้วย

### 8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.2.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านการประชาสัมพันธ์ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้น ควรมีการวิจัยแนวทางการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

8.2.2 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยสัสดีอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่จากสูงสุด ได้แก่ ควรมีข้อมูลทางเว็บไซต์ ที่เป็นปัจจุบัน ดังนั้น ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางเว็บไซต์ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

## 9. เอกสารอ้างอิง

- กองทัพบก. (2556). **คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบกำลังสำรอง**. กรุงเทพฯ: กรมการรักษาดินแดน.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันโทวินัย ลำไคร์รัตน์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีเขต : ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). **พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ร้อยโทชลิต แอบเพชร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มาลงบัญชีทหารกองเกินตาม มาตรา 16 ต่อหน่วยสวัสดิการอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ร้อยโทประภาส ไชยทุม. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ การปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

หน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด. (2558). **คู่มือการปฏิบัติงาน**. ร้อยเอ็ด : หน่วยสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด

## 10. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์นี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจแก้ไขและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากสวัสดิการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดที่ได้อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยดี และขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน