

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

นายธงรบ ขุนสงคราม
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 2) เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารว่ามีการบริการในเรื่องใดบ้าง และ 3) เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามตัวแปรต่าง ๆ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 350 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ใช้สถิติค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 ฉบับ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 และเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมารับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาไม่ระบุอาชีพ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยทราบกิจกรรมการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีจำนวน 255 คน ไม่ทราบมาก่อนหน้านี้ จำนวน 95 คน กรณีที่ทราบทราบจากกิจกรรมที่นักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ได้กระทำและปรากฏแก่สาธารณะ จำนวน 115 คน ทราบจากแผ่นพับ/ใบปลิว จำนวน 42 คน ทราบจากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 63 คน และทราบจากสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ จำนวน 35 คน

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านบุคลิกภาพและการปรับตัว อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านความคาดหวังต่อบทบาทของนักศึกษาวิชาทหาร อยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน ประชาชนอยากให้นักศึกษาวิชาทหารมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น รองลงมาคือ อยากให้เพิ่มช่วงเวลาในการติดต่อสื่อสารให้มากกว่านี้ และต้องการให้มีการจัดกิจกรรมการให้บริการสาธารณะให้มากขึ้น

คำสำคัญ: การให้บริการสาธารณะ, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study people's satisfaction to public service of Buriram Rajabhat University soldier trainee students, 2) to know information about what public services of soldier trainee students were, and 3) to know the satisfaction of people in Muang district, Buriram province. The subjects comprised 350 persons in Buriram Rajabhat University (BRU) and Muang district areas, Buriram province. The data were collected through the questionnaire which was statistically analyzed with SPSS for Windows consisting of percentage, mean and standard deviation. The findings were as follows:

1. All 350 questionnaire respondents that there were 184 samples that were mostly male (52.6%) and 166 that were female (48.0%) with reference to the age, 168 samples were mostly 20-29 years of age (48.0%); 118 were less than 20 years of age (33.7%). About the education, 199 samples were mostly educated in bachelor's degree (56.9%); 50 in diploma/equivalence to diploma (14.3%); Concerning the occupation, 241 samples were mostly students; (68.9%); 44 civil servants/non-government employees (12.6%) and 2 private company employees (0.6%). With regard

to incomes, 180 samples mostly earned less than 5,000 bath a month (51.4%); 72 did not mention incomes (20.0%)

2. the results analysis about of BRU soldier trainee students public services.there were 255 samples knew about the activities of BRU soldier trainee students' public services but 95 did not. 115 knew about the activities of BRU soldier trainee students' public services that had been served; 42 from brochures/leaflets; 63 from radio/television, and 35 from other media.

3. People's satisfaction to public service of Buriram Rajabhat University soldier trainee students about coordination was at 'much' level, about the duty at 'much' level, about personality and adjustment at 'much' level, about responsibility and work achievement at 'much' level, and about expectation to soldier trainee students' roles at 'much' level. Concerning people's further suggestions and opinions, they wanted soldier trainee students to give more information of public services, add more periods of contact, and hold more activities of public services.

บทนำ

หน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหารจังหวัดทหารบกบุรีรัมย์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า อุดมการณ์ นักศึกษาวิชาทหาร คือ น. นำหนึ่งใจเดียว ศ. ศึกษาดี มีความรู้ คู่คุณธรรม ท. ทำความดี เพื่อตอบแทนคุณแผ่นดิน โดยมีนโยบายการฝึกนักศึกษาวิชาทหาร (นศท.) คือ มุ่งเน้นการฝึกตามโครงการ ศูนย์ฝึกนักศึกษาวิชาทหารแข่งขัน สถานศึกษาร่วมใจ มุ่งไปสู่มาตรฐานเดียวกัน รณรงค์เรื่องการแต่งกายของนักศึกษาวิชาทหารให้เป็นไปตามระเบียบกองทัพบก รณรงค์ให้รู้จักสามัคคีในหมู่คณะ และรณรงค์ในเรื่องการตรงต่อเวลา

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน มีการเปิดการเรียนการสอนในหลักสูตร ที่หลากหลายแล้วแต่ผู้ต้องการศึกษาต่อจะเลือกเรียนได้ตามความสนใจ และความถนัดของตน ภาระหน้าที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ไม่เพียงแต่เพื่อให้ได้มีนักศึกษามาเรียนสามารถ เรียนจบการศึกษาไปได้เท่านั้น แต่ต้องให้บัณฑิตเหล่านั้น เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ รวมทั้งมี คุณธรรมจริยธรรมต่อตนเองและสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เป็นสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐ สถาบันหนึ่ง ที่มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ มีความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อออกไปปรับใช้ สังคมและชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ทำการเปิดการเรียนการสอนมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2515 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะพึงประสงค์ โดยเสริมสร้างและฝึกฝนได้เป็นผู้มี ปัญญามีความรู้ที่ถูกต้องแท้จริงเช่นเดียวกับเหตุผล มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ไข

ความขัดแย้งต่าง ๆ ได้ ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ซึ่งเป็นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการสร้างคนได้ สามารถพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของตนเองและสังคมได้อย่างสอดคล้องกับสภาพความต้องการ ภายใต้งैอนไขข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา มีความใฝ่รู้สามารถนำองค์ความรู้ สมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับสภาพท้องถิ่นของสังคมได้อย่างเหมาะสมกับปรัชญาของมหาวิทยาลัย ที่ว่า “เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น” และการศึกษาวิชาทหารเป็นส่วนหนึ่งของการ เรียนการสอนของนักศึกษาที่มีความรัก มีความสามารถที่จะศึกษาวิชาทหาร อีกทั้งยังเป็นภารกิจ หนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่ต้องทำหน้าที่ประสานงานระหว่างหน่วยฝึกนักศึกษาวิชา ทหารจังหวัดทหารบกบุรีรัมย์ และนักศึกษาวิชาทหาร

การศึกษาวิชาทหารทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกฝนตนเอง ให้มีความเสียสละ มีความ สามัคคี มีความรักในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข มีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่ และกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยฝึก นักศึกษาวิชาทหาร รู้จักอุทิศตนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและพัฒนาท้องถิ่น รู้จักใช้เวลาว่าง ให้เกิดประโยชน์และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น และให้ความช่วยเหลือด้านการบริการ สาธารณประโยชน์

บทบาทของนักศึกษาวิชาทหารจังหวัดทหารบกบุรีรัมย์ นอกจากจะเป็นกำลังพลสำรองที่ พร้อมรับใช้ชาติและปกป้องผืนแผ่นดินไทยไว้ด้วยชีวิตแล้ว การให้บริการสาธารณะหรือการ บำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมนั้นก็เป็อีกประการหนึ่งของนักศึกษาวิชาทหารที่จะต้อง ปฏิบัติ ตามที่ได้บัญญัติไว้ในกฎข้อที่ 3 ว่า “นักศึกษาวิชาทหารต้องประพฤติตนเป็นสุภาพชน เสียสละเพื่อสังคมส่วนรวม พร้อมทั้งจะบำเพ็ญกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะได้ทุกเมื่อ” ถือเป็สิ่งสำคัญอีกประการของนักศึกษาวิชาทหารที่จะต้องประพฤติปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย ไม่ว่าจะเป็จากหน่วยงาน หรือแม้แต่หมู่บ้านชุมชน トラบจนกระทั่งประชาชนที่ขอ ความอนุเคราะห์มาให้ช่วยเหลือ ในปัจจุบันนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สังกัด หน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหารจังหวัดทหารบกบุรีรัมย์ ได้มีบทบาทต่อสังคมเป็นอย่างดี โดยจะเห็น ได้จากการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะในรูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมโครงการ “นักศึกษาวิชาทหาร ร่วมใจสานสายใยระหว่างวัย” กิจกรรมโครงการ “นักศึกษาวิชาทหาร ร่วมใจสานสายใย พี่เพื่อน้อง” กิจกรรมโครงการ “พี่สอนน้อง” ณ ศูนย์ฝึก สถานศึกษาวิชาทหารในแต่ละศูนย์ฝึกฯ กิจกรรมโครงการ “นักศึกษาวิชาทหาร ร่วมใจภักดี ทำ ความดีถวายในหลวง” กิจกรรมเดินเทิดพระเกียรติ “วันแม่แห่งชาติ 12 สิงหาคมหาราชินี” กิจกรรม เดินเทิดพระเกียรติ “วันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคมหาราช” กิจกรรมโครงการ “พลิกฟื้นผืน ป่าด้วยพระบารมี” กิจกรรม “โครงการอำนวยการความสะอาดด้านการจราจร” กิจกรรมโครงการ “บริจาคโลหิตเฉลิมพระเกียรติ” ฯลฯ

จากบทบาทของนักศึกษาวิชาทหารที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร และเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารว่ามีการบริการในเรื่องใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางนำไปพัฒนาบทบาทนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ขั้นตอนวางแผนเพื่อสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วางแผนในการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาบทบาทของอาจารย์ที่ปรึกษาในสถาบันอุดมศึกษา จากเอกสาร ตำรา และปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดเบื้องต้น

ขั้นที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ขั้นที่ 3 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มากำหนดบทบาท เพื่อที่จะจัดทำแบบสอบถาม รวมทั้งรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ด้วย

2. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ในขั้นการวางแผนมาสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด เพื่อวัดความความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารจังหวัดทหารบกบุรีรัมย์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

และขอรับคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และผู้วิจัยกำหนดแผนข้อมูลดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) และพร้อมสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

เพื่อให้การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยดังนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผลจากการศึกษาวิจัยเป็นดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 ฉบับ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 และเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44

คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาไม่ระบุอาชีพ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยทราบกิจกรรมการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีจำนวน 255 คน ไม่ทราบมาก่อนหน้านี้ จำนวน 95 คน กรณีที่ทราบทราบจากกิจกรรมที่นักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ได้กระทำและปรากฏแก่สาธารณะ จำนวน 115 คน ทราบจากแผ่นพับ/ใบปลิว จำนวน 42 คน ทราบจากสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 63 คน และทราบจากสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ จำนวน 35 คน

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านบุคลิกภาพและการปรับตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านความคาดหวังต่อบทบาทของนักศึกษาวิชาทหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดทหารบกบุรีรัมย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก และอยากให้นักศึกษาวิชาทหารมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น อยากให้เพิ่มช่วงเวลาในการติดต่อสื่อสารให้มากกว่านี้ และต้องการให้มีการจัดกิจกรรมการให้บริการประชาชนให้มากขึ้น

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีดังนี้ ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพและการปรับตัว ด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จของงาน และด้านความคาดหวังต่อบทบาทของนักศึกษาวิชาทหาร

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพและการ

ปรับตัว ด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จของงาน ด้านความคาดหวังต่อบทบาทของนักศึกษา
วิชาทหาร อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษา
วิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก สามารถนำมาอภิปราย
ผลได้ดังนี้

1. ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากการประ
สานงานหรือการติดต่อขอรับบริการของประชาชนมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก และช่วงเวลาในการ
ติดต่อขอรับบริการนั้น มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน จึงทำให้ความพึงพอใจของ
ประชาชนในด้านการประสานงานนี้อยู่ในระดับที่มาก

2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ปรากฏว่าประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และประชาชนใน
เขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจในเรื่องของความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับ
มอบหมายมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาวิชาทหารมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ มี
ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มที่

3. ด้านบุคลิกภาพและการปรับตัว ในด้านบุคลิกภาพและการปรับตัวอยู่ในระดับมาก โดย
ภาพรวมแล้วประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัด
บุรีรัมย์ มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีลักษณะการเป็นผู้นำของนักศึกษาวิชาทหาร
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานบริการสาธารณะต่างๆที่นักศึกษาวิชาทหารได้ปรากฏสู่สายตาของประชาชน
จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก

4. ด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จของงาน เมื่อพิจารณาแล้วอาจเห็นได้ว่าในด้านของ
ความรับผิดชอบและความสำเร็จของงานนั้น ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับที่มาก
โดยภาพรวมแล้วประชาชนจะมีความพึงพอใจในเรื่องของความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากที่สุด อาจ
เป็นเพราะการปฏิบัติตัวของนักศึกษาวิชาทหารเป็นบุคคลที่มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา
มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

5. ด้านความคาดหวังต่อบทบาทของนักศึกษาวิชาทหาร ประชาชนส่วนใหญ่ผู้นั้นต้องการ
ให้นักศึกษาวิชาทหารมีการบริการสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่นักศึกษาวิชาทหาร
จะต้องปฏิบัติต่อไปในอนาคต

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่ประชากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และ
ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้อเสนอแนะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ควรมี
มากกว่านี้ และเป็นสิ่งจำเป็นที่นักศึกษาวิชาทหารจะต้องจัดให้มี เพราะจะมีผลช่วยให้การบริการ

สาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร ได้เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป และยังให้ข้อเสนอแนะอีกว่า ระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารน้อยเกินไป และควรจะมีการจัดกิจกรรมการให้บริการประชาชน ให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในระดับที่ดี และเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งทั้งนี้หากได้มีการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพด้านภาพลักษณ์ที่มีในปัจจุบันให้เป็นที่รู้จักของสังคม จะทำให้นักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นผู้ที่ได้รับยกย่องและมีเกียรติในสังคมมากขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อที่จะทำให้ประชาชนได้รู้จักในนามของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

1.2 ต้องเพิ่มระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

1.3 ต้องมีการจัดกิจกรรมการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ระยะเวลาในการดำเนินการมีจำกัด ควรมีการกำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาให้ชัดเจน

2.2 การศึกษาวิจัย ควรทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวกับเรื่องที่เป็นปัจจุบัน เพราะเป็นเรื่องที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.3 ผู้วิจัยจะต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการศึกษาวิจัยให้ละเอียดรอบครอบ เพื่อจะได้ไม่เกิดความผิดพลาดในการศึกษาวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กิติมา ปรีดีดีลิก. (2529). ความหมายความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์: www.geocities.com, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.

กิลเมอร์. (1966). ความหมายความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์: www.geocities.com, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.

กุลธรน นาคพงศธร. (2528). หลักการการบริการสาธารณะ. ข้อมูลออนไลน์: www.drmanage.com, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 26 มิถุนายน 2552.

ธงชัย สันติวงษ์. (2533). ความหมายความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์: www.geocities.com,

- สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.
- ทรงรบ ขุนสงคราม. (2550). การเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมหลังเข้ารับการศึกษาหลักสูตร
 วิชาทหารของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2550.
 บุรีรัมย์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฐม มณีโรจน์. (2524). ความหมายของการบริการสาธารณะ. ข้อมูลออนไลน์:
www.panyathai.or.th, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 29 มิถุนายน 2552.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2521). ความหมายการบริการ. ข้อมูลออนไลน์: research.cru.in.th,
 สืบค้นข้อมูลเมื่อ 29 มิถุนายน 2552.
- พิตช์เจอร์รี และคูเรนท์. (1980). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ.
 ข้อมูลออนไลน์: www.surinarea1.go.th, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.
- มิลเลท. (1954). เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ. ข้อมูลออนไลน์: research.cru.in.th,
 สืบค้นข้อมูลเมื่อ 7 กรกฎาคม 2552.
- วรม. (1964). ทศนคติความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์: www.kanchanaburi.ru.ac.th,
 สืบค้นข้อมูลเมื่อ 29 มิถุนายน 2552.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). ความหมายความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์:
www.geocities.com, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). ความหมายการบริการ. ข้อมูลออนไลน์: research.cru.in.th,
 สืบค้นข้อมูลเมื่อ 14 กรกฎาคม 2552.
- ศูนย์ฝึกนักศึกษาวิชาทหาร, มณฑลทหารบกที่ 21. (2544). **หน้าที่และแนวทางปฏิบัติ
 ของผู้กำกับนักศึกษาวิชาทหาร.** นครราชสีมา: มณฑลทหารบกที่ 21.
- สภาสถาบันราชภัฏ, สำนักงาน. (2542). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.**
 กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). ความหมายความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์: www.geocities.com,
 สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). การวัดความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์:
www.kanchanaburi.ru.ac.th, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.
- เทพศักดิ์ บุณรัตน์. (2536). ความหมายการให้บริการ. ข้อมูลออนไลน์:
research.cru.in.th, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 14 กรกฎาคม 2552.
- เวปเบอร์. (1966). ความหมายการบริการ. ข้อมูลออนไลน์: research.cru.in.th,
 สืบค้นข้อมูลเมื่อ 14 กรกฎาคม 2552.

- แมคคัลล์ฟ. (1983). ความหมายการบริการ. ข้อมูลออนไลน์: research.cru.in.th,
สืบค้นข้อมูลเมื่อ 14 กรกฎาคม 2552.
- ไพรัช และมุลเลอร์. (1986). ความหมายความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์:
www.surinarea1.go.th, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.
- หน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหาร, จังหวัดทหารบกบุรีรัมย์. (2549). คู่มือการฝึกนักศึกษาวิชาทหาร.
บุรีรัมย์: หน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหารจังหวัดทหารบกบุรีรัมย์.
- B.M. Verma. (1986). ความหมายการให้บริการสาธารณะ. ข้อมูลออนไลน์:
www.panyathai.or.th, สืบค้นข้อมูลเมื่อ 7 กรกฎาคม 2552.
- Morse. (1955). ความหมายความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์: www.geocities.com,
สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มิถุนายน 2552.
- Shell. (1975). ทฤษฎีความพึงพอใจ. ข้อมูลออนไลน์: www.geocities.com,
สืบค้นข้อมูลเมื่อ 2 มิถุนายน 2552.
- Weber. (1966). ทักษะเกี่ยวกับการให้บริการ. ข้อมูลออนไลน์: research.cru.in.th,
สืบค้นข้อมูลเมื่อ 7 กรกฎาคม 2552.