



ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว
อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

**Satisfaction of People towards the Quality of Services of Khao Din Nuea
Subdistrict Administrative Organization, Ban Kruat
District, Buriram Province**

นางสาวนวรรตน์ ประรณนา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2567



ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

(ภาษาอังกฤษ) Satisfaction of People towards the Quality of Services of Khao Din
Nuea Subdistrict Administrative Organization, Ban Kruat District,
Buriram Province

ชื่อนักศึกษา (ภาษาไทย) นวรัตน์ ประรณนา

(ภาษาอังกฤษ) Naowarat Pratthana

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6617902002

สาขา การปกครอง

คณะ บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2567

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความเห็นชอบจากบัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์แล้ว

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

เมื่อวันที่ 28 / 12 / 2025

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์

เมื่อวันที่ 28 / 12 / 2025

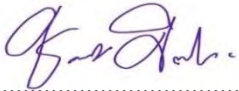
บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

โดย : นวรัตน์ ประรณนา

ชื่อปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขา : การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา : 
.....
(ผศ.ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ T-test, One Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้มารับบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ พบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มารับบริการ

ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ



ABSTRACT

Title : Satisfaction of People towards the Quality of Services of Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization, Ban Kruat District, Buriram Province

By : Naowarat Pratthana

Degree : Master's of Political Science (Government)

Major : Political Science (Government)

Advisor :



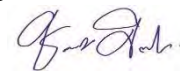
.....
(Assistant Professor Dr. Chanchai Chitlaoarporn)

This research aimed to 1. Study the level of satisfaction of people with the quality of services of Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization, Ban Kruat District, Buriram Province. 2. Compare the level of satisfaction among the people classified by personal factors; 3. Examine the relationship between political participation and satisfaction with the service quality of the subdistrict administrative organization. The sample group consisted of 377 service users, and data were collected through questionnaires. Statistical analysis methods applied included frequency, mean, standard deviation, correlation coefficient and hypothesis testing with t-test and One way ANOVA.

The research findings were as follows: 1. Overall, people had a high level of satisfaction with the quality of services of Din Nuea Subdistrict Administrative Organization, Ban Kruat District, Buriram Province. Among individual aspects, the highest satisfaction was with service personnel, followed by satisfaction with service outcomes, service procedures, and facilities, respectively. 2. People with different demographic factors including gender, marital status, age, education level, and service recipient status had different levels of satisfaction 3. The examination of the relationship between political participation and satisfaction with the service quality revealed that political participation of service users was not significantly related to their satisfaction with the

quality of services of Din Nuea Subdistrict Administrative Organization, Ban Kruat District,
Buriram Province.

Keywords: satisfaction, service quality, Khao Din Nuea Subdistrict Administrative Organization



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตากรุณาจากบุคคลหลายท่าน ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เปี่ยมด้วยความรู้ ความเมตตา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำ เสนอแนวคิดและถ่ายทอดความรู้อันเป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ และขอบพระคุณคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยามทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้ ประสบการณ์ และแรงบันดาลใจทางวิชาการแก่ข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่สละเวลาให้ความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถามทำให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และแม่นยำ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการวิเคราะห์และสรุปผลสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ และบุคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้อง ได้กรุณาให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก และสนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งผลให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนิน ไปด้วยความเรียบร้อย

ท้ายที่สุด ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัว อันเป็นที่รัก และกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่เป็นทั้งกำลังใจ แรงผลักดัน และที่พึ่งทางจิตใจในทุกช่วงเวลา ทั้งในยามที่พบความสำเร็จและในยามที่เผชิญอุปสรรค ข้าพเจ้าขอโน้มรับความรัก ความห่วงใย และการสนับสนุนทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ทุกท่านมอบให้ด้วยความซาบซึ้งใจ

ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ จึงมิใช่เพียงผลงานของข้าพเจ้าเพียงผู้เดียว หากแต่เป็นผลลัพธ์จากความร่วมมือ ความเมตตา และกำลังใจจากทุกท่าน ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของบุคคลดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นวรรตน์ ปรารธนา

ธันวาคม 2568

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของงานวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	6
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	8
2.3 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ.....	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	14
2.5 ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	16
2.6 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล.....	19
2.7 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ.....	22
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	32
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
4.2 ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียวอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....	36
4.3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....	39
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	46
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนียว อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	54
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	54
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	58
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา.....	60
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก แบบสอบถามการวิจัย.....	66
ประวัติผู้วิจัย.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือจำแนกตามเพศ.....	33
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ จำแนกตามสถานภาพ.....	34
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ จำแนกตามอายุ.....	34
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	35
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับ บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	35
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมทางการ เมืองของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....	37
7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	40
8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัด บุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	41
9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	44
10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	สรุปผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมและรายด้าน.....46
12	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....47
13	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้านตามสถานภาพสมรส.....47
14	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้านตามอายุ.....48
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้านตามระดับการศึกษา.....49
16	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้านตามสถานภาพของผู้รับบริการ.....50
17	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์.....52

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณสุข โภชนาและสาธารณสุข การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559) และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรูปแบบการเข้ามามีบทบาทและสร้างความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่น และมีส่วนร่วม ทั้งนี้ การบริการประชาชนถือเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการอีกด้วย อีกทั้งองค์กรปกครองท้องถิ่นยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะและหน่วยการคุ้มครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง (Clark, 1957, pp. 87-89)

องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ ตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีเขตบริการทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 6,293 คน องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก แบ่งส่วนราชการภายในได้ดังนี้ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยในแต่ละกองจะมีรูปแบบ โครงสร้างและการบริหารที่แตกต่างกัน ตามบทบาท ภารกิจที่รับผิดชอบ

ในปัจจุบันประชาชนในท้องถิ่นได้มีบทบาทและส่วนร่วมทางการเมืองในหลากหลายรูปแบบ การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในแต่ละสังคมยังมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับวัฒนธรรมทางการเมืองของผู้คนในสังคมนั้น กล่าวคือประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองรูปแบบและระดับต่าง ๆ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการเมืองของผู้คนในสังคม

นั้น (บุญอริ ยีหมะ, 2554, น 158) ทั้งเข้ามาติดต่อรับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อราชการนั้น และประชาชนได้มีกระแสการตอบกลับเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ ทำให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการของบุคลากร ผู้วิจัยจึงเห็นปัญหาของบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบงานจำนวนมาก อาจส่งผลต่อความสะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพในการดำเนินงานนั้น ในส่วนของภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้จำนวน 11 ครอบคลุมงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ ทั้งผู้ให้บริการต้องใช้จิตวิทยาในการให้บริการ ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร (2558, น. 6) ได้กล่าวว่า จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษาเกี่ยวกับจิตใจกระบวนการของจิตความคิดและพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เนื้อหาที่จิตวิทยาศึกษา เช่น การรับรู้กระบวนการ รับรู้ของมนุษย์ อารมณ์ บุคลิกภาพ พฤติกรรมและรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจิตวิทยาจึงมีความหมายรวมไปถึงการประยุกต์ใช้ความรู้กับกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ ทั้งนี้การให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ หน่วยงานจึงต้องบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค อานนท์ อภาภิรม (2528, น. 119) ได้กล่าวว่าความเสมอภาคในความเป็นมนุษย์ อันได้แก่ ศักดิ์ศรี เกียรติยศ และความสำคัญในคุณค่าของความเป็นมนุษย์และความเสมอภาคทางกฎหมาย ได้แก่ การที่บุคคลพึงมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายโดยเสมอภาคกัน การเข้ารับบริการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือจึงเป็นศูนย์กลางของประชาชนโดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการมากที่สุด บริการด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งคำนึงถึงสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นหลัก

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการให้บริการแก่ประชาชนและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการเพื่อวางแผนการบริหารจัดการและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

1.3 สมมติฐานของงานวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีสถานภาพของผู้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้รับบริการ
- 1.2 กระบวนการให้บริการ ได้แก่
 - (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

1.3 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

4. เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

1.6 นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีขอบเขต และความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนตำบลเขาดินเหนือที่มารับบริการ รวมทั้งประชาชนทั่วไป
2. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ
3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล
4. ความเสมอภาคด้านการบริการ หมายถึง ให้บริการทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค
5. ประสิทธิภาพของงาน หมายถึง ผลของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ โดยมีความสมบูรณ์ทั้งด้านกฎหมายและด้านเอกสาร

6. ด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่ให้บริการ สภาพทั่วไปที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกสบาย การจัดระเบียบสถานที่เข้ารับบริการรวมถึงความปลอดภัย

7. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อความคิด พฤติกรรม การตัดสินใจ หรือการแสดงออกของบุคคล โดยปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และลักษณะทางสังคมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล

8. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ และลำดับขั้นในการให้บริการของหน่วยงานที่มีความชัดเจน รวดเร็ว สะดวก และเป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจ

9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

10. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อม เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความสะดวก ปลอดภัย และความเหมาะสมในการใช้บริการ เช่น ที่นั่งพัก ป้ายแนะนำ ห้องน้ำ หรือสถานที่จอดรถ เป็นต้น

11. การมีส่วนร่วมทางการเมือง หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามามีบทบาทหรือเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองและการปกครองของรัฐ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ สนับสนุน หรือควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจของภาครัฐ อันเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยและการบริหารประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.5 ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2547, น. 10) กล่าวว่า การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง ช่วยเหลือตามความหมายที่ผู้เขียน เขียนไว้ในหนังสือสร้างบริการ สร้างความประทับใจ ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น”

Kotler & Keller (2016) นิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่ดำเนินขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และมักต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารหรือการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

สำนักงาน ก.พ. (2554) กำหนดให้ การบริการ คือ การกระทำหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือองค์กรกระทำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ

คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยการกำหนดขอบเขตของงานในลักษณะที่สะท้อนถึงผลิตภาพของแรงงานที่ใช้ความรู้ความสามารถ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การตอบสนองการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อการให้บริการนั้น คุณภาพการบริการมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ พร้อมทั้งมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือให้แก่องค์กร

2. การเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ คือ การให้บริการด้วยความพร้อมในด้านการมีทักษะความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่บริการ พร้อมในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มาใช้บริการ การบริการอย่างสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการบริการอย่างเป็นระบบแสดงถึงความรับผิดชอบและความใส่ใจเสริมสร้างความมั่นใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการและความหวังแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และการให้บริการอย่างรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก ตลอดจนการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มาใช้บริการได้ อีกทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการอีกด้วย

4. ความเป็นรูปธรรมในกระบวนการให้บริการ คือ การถ่ายทอดการให้บริการในรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายหรือสิ่งที่คุณมาใช้บริการสามารถจับต้องได้ โดยเน้นย้ำกระบวนการให้บริการได้อย่างชัดเจน รวมถึงในลักษณะทางกายภาพ เช่น วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่พร้อมใช้งานและทันสมัย สถานที่ตั้งที่พร้อมให้บริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ

6. ความเข้าอกเข้าใจผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจและใส่ใจในสภาพปัญหาหรือความต้องการของผู้มาใช้บริการ การเข้าถึงบริการ และการให้บริการที่เสมอภาคหรือตามลำดับก่อนหลังเสมอ และทันเวลา รวมถึงการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย

สมชาติ กิจยรรยง (2547, น. 137) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการที่จะทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความประทับใจในการบริการ ซึ่งถ้าธุรกิจหรือหน่วยงานใดที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพหรือมีมาตรฐานในการให้บริการสูง ก็จะสามารทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการได้มาก

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มี ความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต และสรุปว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต พบว่า การให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งหมายถึงการ ให้บริการด้วยความเข้าใจและเต็มใจ รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต เนื่องจากผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายและแนวคิดบริการสาธารณะ

วัชร มีสารี (2552, น. 10) ได้ให้ความหมายบริการสาธารณะไว้ว่า กลุ่มหรือบุคคลหรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับกาให้บริการ การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐมี หน้าที่ต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม เพื่อเป็นการให้บริการแก่ ประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐานทางด้านสังคมหรือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐ อาจเป็นผู้ทำเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้

การดำเนินงานหรือกิจกรรมที่กำหนดและดำเนินการ โดยรัฐหรือองค์กรของรัฐ โดยมี เป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างครอบคลุม พร้อมประกันความเป็นธรรมและความเท่าเทียมในการกระจายบริการแก่ทุกกลุ่มในสังคม เพื่อ ส่งเสริมประโยชน์ส่วนรวม

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) ได้ให้ความหมายบริการสาธารณะ ไว้ว่า รูปแบบบริการ สาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วย รูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้างรูปแบบการร่วมมือระหว่าง ภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม

ปริมพร อัมพันธ์ (2548, น. 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนและสร้าง ความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนั้น การให้บริการจึงประกอบด้วยสองฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ (Providers) ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ และผู้รับบริการ (Recipients) ซึ่งเป็นผู้ได้รับผลจาก การให้บริการนั้น

ประยูร กาญจนคต (2549, น. 119-121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง 2545, น 16) ให้ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ ไว้ว่าหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลหรือการ ควบคุมของฝ่ายปกครอง ซึ่งจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน โดย "บริการสาธารณะ" หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ภายใต้การอำนวยความสะดวกหรือการควบคุมของ ฝ่ายปกครอง ซึ่งดำเนินการขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน"ฝ่ายปกครอง" ในที่นี้ หมายถึง ฝ่ายบริหาร ซึ่งรวมถึงข้าราชการทั้งในระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ที่มี หน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน บริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความจำเป็นของยุคสมัย
4. ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

ชมภูษ หุ่นนาค (2560, น. 128) ได้กล่าวว่า แนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ มุ่งเน้นให้ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีบทบาทในการ "รับฟัง" มากกว่าการ "สั่งการ" และเน้นการ "รับใช้หรือให้บริการ ประชาชน" มากกว่าการ "ควบคุมหรือกำกับดูแล" โดยรัฐควรเป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณภาพ ชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนทุกคน โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นเป้าหมายหลักในขณะเดียวกัน ประชาชนควรพัฒนาตนเองสู่การเป็น "พลเมือง" ที่มีความตื่นรู้ เข้าใจปัญหาของตน พร้อมลุกขึ้นมา จัดการปัญหาด้วยตนเอง มีส่วนร่วมในการคิด ร่วมดำเนินการ รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ และมีบทบาทในการประเมินผล รวมถึงตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐแนวคิดด้านรัฐ ประศาสนศาสตร์ในยุคเดิมมีความแตกต่างจากแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในมุมมองต่อการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแนวคิดดั้งเดิมมุ่งเน้นการจัดการในลักษณะการ บริหารแบบรวมศูนย์ โดยให้อำนาจและความรับผิดชอบอยู่ที่ส่วนกลางในทางกลับกัน แนวคิดรัฐ ประศาสนศาสตร์แนวใหม่มีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ โดยเน้นการให้ ความสำคัญกับประชาชนในฐานะพลเมือง การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และการสร้างความเป็น ธรรมในสังคมอย่างไรก็ตาม แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ยังคงมีความแตกต่างจากแนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ในหลายประการ โดยเฉพาะในเรื่องของ การให้ความสำคัญกับกลไกตลาด การแข่งขัน และประสิทธิภาพในการให้บริการ

แนวทางในการสร้างการบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการรับใช้ประชาชน ประกอบด้วย

1. การปรับเปลี่ยนโครงสร้างอำนาจและโครงสร้างทางสังคม
2. การปรับบทบาทของข้าราชการให้เป็นผู้ให้บริการที่ใกล้ชิดประชาชน
3. การสร้างและจัดการเครือข่ายความร่วมมืออย่างเป็นระบบ
4. การพัฒนานวัตกรรมในการให้บริการสาธารณะ
5. การพัฒนาแรงงานภาครัฐให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่จำเป็น

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

วุฒิสภา ต้นไชย (2559, น. 53-63) ได้อธิบายว่า รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การจัดทำบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

การจัดทำบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง แม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ ผู้เขียนเห็นว่ารูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2. การจัดทำบริการสาธารณะ โดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

การจัดทำบริการสาธารณะ โดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไปเนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่นการจัดบริการระดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินทางมีเส้นทางเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) มีข้อได้เปรียบเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เพราะเป็นการช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ช่วยในการถ่ายโอนงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลัก และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทแต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้ว่าจ้าง ตัวอย่างเช่นการจ้างเหมาบริการทำความสะอาดพื้นที่และอาคารสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาเช่นเดียวกับการจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ถูกว่าจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ถูกว่าจ้างปฏิบัติตามการจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท มีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกันและในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 25556 ได้ เช่น เทศบามกรดมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์กรบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม

2.3 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า จิตวิทยา และการบริการ ดังนี้

อารี พันธุ์ณี (2545, น. 16) ได้ให้ความหมายของ จิตวิทยาไว้ว่า จิตวิทยา (Psychology) เป็นศาสตร์ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมของสิ่งมีชีวิต

บังอร ชินกุลกิจนิวัฒน์ (2545, น. 1) ได้ให้ความหมายของ จิตวิทยาไว้ว่า จิตวิทยา เป็นศาสตร์ที่ศึกษาค้นคว้า เพื่อนำข้อมูลความรู้มาเสนอ อธิบาย ควบคุม และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์และสัตว์

Munn (1969 อ้างถึงใน สุชา จันทน์เอม 2544, น. 1) ได้ให้ความหมายของจิตวิทยาไว้ว่า จิตวิทยาเป็นวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม (Psychology is the Science of Behavior) พฤติกรรมในที่นี้หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิตซึ่งอาจจะรู้ได้โดยการสังเกตหรือโดยการใช้เครื่องมือช่วย

ยุราวดี เนื่องโนราช (2558, น. 2) ได้ให้ความหมายของ จิตวิทยาไว้ว่า จิตวิทยา (Psychology) หมายถึง ศาสตร์ที่มุ่งศึกษาพฤติกรรม และกระบวนการทางสมองของมนุษย์และสัตว์ หรืออินทรีย์ (Organism) โดยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ คำว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่ปรากฏออกมาให้สังเกตเห็นได้ รับรู้ได้ ใช้เครื่องมือตรวจสอบได้ โดยแบ่งออกได้อีก 2 ลักษณะได้แก่

1.1 แบบโมลาร์ (Molar) เป็นพฤติกรรมภายนอกที่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาเปล่า เช่น การยืน การเดิน การนั่ง การนอน ฯลฯ

1.2 แบบโมเลคิวลาร์ (Molecular) เป็นพฤติกรรมภายนอกที่จะรับรู้ได้ โดยอาศัยเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ตรวจสอบเพียงอย่างเดียว เช่น ความดันโลหิต คลื่นสมอง คลื่นหัวใจการเต้นของชีพจร เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หรือกระบวนการทางจิต (Mental Process) หมายถึงพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตา หรือไม่สามารถใช้เครื่องมือตรวจสอบได้โดยตรง เช่น ความรู้สึก อารมณ์ ความจำ การคิด การวิเคราะห์หาเหตุผลประสพการณ์ ฯลฯ ทั้งพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในต่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน นั่นคือพฤติกรรมภายในเป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมภายนอก เช่น ถ้าพฤติกรรมภายในไม่มีความสุข มีแต่ความเศร้าหมอง ก็จะแสดงออกทางสีหน้า แววตา ท่าทาง เป็นต้น

ดังนั้น การที่เข้าไปบุคลคลใดบุคคลหนึ่งนั้นจะทำความเข้าใจถึงอารมณ์ ความรู้สึก ประสพการณ์ หรือภูมิหลังของบุคคลนั้น ให้ชัดเจนเพียงอย่างเดียวก็ไม่ได้ แต่จะต้องสังเกตศึกษาพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกมาประกอบด้วยเช่นกัน นักจิตวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมทุก ๆ อย่างนั้นย่อมมีสาเหตุแห่งพฤติกรรม และสาเหตุแค่เพียงประการเดียวก็สามารถทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมได้หลากหลายรูปแบบ เช่นเดียวกับพฤติกรรมรูปแบบเดียว ก็อาจจะมาจากหลากหลายสาเหตุได้เช่นกัน

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, น. 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) ในความหมายโดยทั่วไปคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

วิทยา นาควัชระ (2558) กล่าวว่า จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology) คือ การนำหลักการทางจิตวิทยามาใช้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยเน้นการเข้าใจพฤติกรรม ความคิด ความรู้สึก และแรงจูงใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น การควบคุมอารมณ์ การมีทัศนคติเชิงบวก การสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจ และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การบริการที่ดีไม่เพียงพอแก่ทักษะหรือขั้นตอนการทำงาน แต่ยังต้องอาศัยทัศนคติและจิตวิทยาเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จึงมีการเน้นให้บุคลากรผู้ให้บริการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และพัฒนาทักษะทางอารมณ์อย่างต่อเนื่อง

อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวว่า จิตวิทยาบริการ เป็นสาขาหนึ่งของจิตวิทยาทั่วไปซึ่งเป็นความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยพฤติกรรมของ

มนุษย์ที่จะทำให้ทราบถึงรูปแบบ คุณลักษณะ องค์ประกอบ การจัดระบบบริการ ตลอดจนการ เสริมสร้างคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้น การบริการนั้นประกอบด้วยสามส่วนใหญ่คือ องค์กร ผู้ ให้บริการ ผู้รับบริการ ทั้งนี้บุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจพฤติกรรมของคนเป็น อย่างดี และสามารถปรับเปลี่ยน เสริมสร้าง และพัฒนาพฤติกรรมที่ดีได้ เช่น บุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ เจตคติในการบริการ การมุ่งใจเพื่อการบริการ ความพึงพอใจในการบริการ

วัชรวิ มีสารี (2552, น. 35) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ บริการงานทะเบียนอำเภอโพธิ์ไทร : กรณีศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการ อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ได้สรุปจิตวิทยาการบริการ ไว้ว่า จิตวิทยาการบริการหมายถึง การศึกษาพฤติกรรม ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการและการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการ บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นวิชาการที่ผสมผสานการประยุกต์ใช้ความรู้ทางจิตวิทยา พฤติกรรมผู้บริโภค และการตลาดในการจัดการกระบวนการบริการ โดยการศึกษาวิเคราะห์เพื่อ อธิบายทำนายและควบคุมพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกระทำในอันที่ จะตระหนักถึงและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคลอื่น เพื่อให้ได้รับความพึง พอใจสูงสุดและเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า การศึกษาจิตวิทยาการบริการมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้และความ เข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของผู้รับบริการ ส่งเสริมการจัดการระบบบริการให้มี ประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วย ยกระดับคุณภาพของการบริการให้มีมาตรฐาน ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่าง เหมาะสม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, น. 90-91) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ไว้ว่า การมุ่งใจจะเกิดจากความคาดหวัง หรือโอกาสที่การกระทำจะบรรลุความสำเร็จกับ วิธีการหรือเครื่องมือ ที่จะทำให้บรรลุความต้องการกับคุณค่าของรางวัลหรือผลลัพธ์ที่บุคคล ได้รับ จากการกระทำนั้น โดยบุคคลจะมีการมุ่งใจเมื่อปัจจัยทั้งสามมีแนวโน้มจะส่งผลตามที่เขาต้องการ โดยทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายกระบวนการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับประเมิณปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ความน่าสนใจหรือคุณค่าของผลงาน (Attractiveness) เป็นคุณค่าและความพอใจใน ผลลัพธ์ที่บุคคลจะได้รับเมื่อเขาทำงานเสร็จ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละคน

2. ความคาดหวังจากผลลัพธ์ของการทำงาน (Performance-outcome Expectancy) เป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของผลงานว่า มีโอกาสหรือความเป็นไปได้มากหรือน้อยอย่างไร

3. ความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน (Effort-performance Expectancy) เป็นความพยายามที่บุคคลใส่ลงไปในงาน เพื่อที่จะให้ได้ผลงานออกมาตามต้องการ

ถึงแม้ทฤษฎีความต้องการจะมีเหตุผลทางตรรกะ แต่ก็มิได้หมายความว่าทฤษฎีนั้นจะมีความเป็นสากลที่สามารถประยุกต์ได้ทุกสถานการณ์ เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ จะมีความเป็นนามธรรมที่ผู้ใช้ต้องแน่ใจว่า ผู้รับการกระตุ้นจะมีความคาดหวังในเป้าหมายและความสามารถของตน ตลอดจนให้ความสำคัญกับรางวัลที่เขาจะได้รับ

เสนาะ ดิเยวี่ (2544, น. 217) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังเริ่มต้นที่การจูงใจ (motivation) ทำให้เกิดความพยายาม (effort) ซึ่งเกิดจากการรวมพลังจากภายในตัวกับพลังจากสภาพแวดล้อม ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งเป็นผลระดับแรก และผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลที่ได้จากการทำงานซึ่งเป็นผลระดับที่สองที่มีคุณค่า (valence) แตกต่างกัน

วันชัย มีชาติ (2551, น. 151) กล่าวว่า ความคาดหวัง (expectation) ทุกคนมีความคาดหวังในเรื่องต่างๆเมื่อมีการสื่อสารบุคคลก็จะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ความคาดหวังของตนเองมากกว่าความเป็นจริงหรือการตีความที่รับรู้ตามความคาดหวังทำให้การติดต่อสื่อสารเบี่ยงเบนไปจากความจริง

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2551, น. 75) กล่าวว่า ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดด้วยตัวเอง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุด ซึ่งเกี่ยวกับความสามารถของแต่ละคนที่จะพัฒนาตัวเองให้เจริญก้าวหน้าถึงที่สุด

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530, น. 109) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กร หรือนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเอง อย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาว่า บุคคลเหล่านั้นควรจะแสดงออกอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงานและตำแหน่งของตน ในที่นี้เราจึงอาจกล่าวได้ว่าบุคคลต่างก็มีส่วนร่วมในความคาดหวังซึ่งมีต่อกันและกันว่า แต่ละคนควรจะมียุทธศาสตร์และแสดงบทบาทอย่างไร ถ้าหากว่าความคาดหวังนั้นสามารถจะไปด้วยกันได้ระหว่างบุคคล ก็จะก่อให้เกิดการกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันขึ้น บุคคลแต่ละคนก็ย่อมมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบทบาทที่เขาจะต้องแสดงออกแตกต่างกัน

กันตามความต้องการของงาน แต่ถ้าหากว่าความคาดหวังสอดคล้องกัน บุคคลก็อาจอย่างมีส่วนร่วมให้ความสำคัญในการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์การเปรียบเสมือนจุดมุ่งหมายของตนเอง

ทั้งนี้ทุกคนล้วนมีสิ่งหนึ่งอยู่เสมอ นั่นคือความคาดหวังซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นแรงผลักดันให้เรามีเป้าหมาย มีแรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต ความคาดหวัง หรือความต้องการล่วงหน้าว่าจะได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดขึ้นกับตนเอง หรือสถานการณ์รอบตัว แต่การบริหารความคาดหวังนั้น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญเราจึงคาดหวังอย่างมีสติ และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ควบคู่กับความเข้าใจความเป็นจริง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหน่ออำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนที่เข้ารับบริการก็มีความคาดหวังในการเข้ารับบริการ หวังว่าจะได้รับการบริการอย่างสะดวกรวดเร็วและแก้ไขปัญหาได้ ความคาดหวังนำไปสู่ความพอใจ

2.5 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกเป็นสุขหรือยินดี ความพึงพอใจยังมีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล และยังสามารถส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหน่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ นั้น ผู้วิจัยต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยมีปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมักมีความคาดหวังล่วงหน้าเมื่อเข้ารับบริการว่าจะได้รับการบริการตามที่ตนต้องการหรือเกินกว่าที่คาดหวัง และได้รับการบริการหรือการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ รวมถึงความต้องการในการตอบรับจากผู้ให้บริการ การตรงต่อเวลา ความคาดหวังจึงนำไปสู่ความพึงพอใจ

2. ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ เป็นบุคลากรที่มีส่วนสนับสนุนงานบริการ ควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อสื่อสาร และมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการนั้น ๆ และทำให้เกิดความประทับใจแรก หัวใจสำคัญของการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

(1.) บุคลิกภาพ คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ซึ่งสามารถสังเกตได้จากคนรอบข้าง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคน โดยพฤติกรรมเหล่านี้มักเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป การแสดงออกดังกล่าวทำให้คนรอบข้างที่อยู่ใกล้สามารถคาดเดาพฤติกรรมของบุคคลนั้นในอนาคตได้ บุคลิกภาพที่ดีจึงถือว่าเป็นความประทับใจแรกของผู้ที่เข้ารับ

บริการ รวมถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ จึงเล็งเห็นบุคลิกภาพเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2536 : น. 21) ได้ให้ความหมาย บุคลิกภาพ ไว้ว่าเป็นลักษณะ และนิสัยประจำตัวทั้งหมดทั้งด้านกายภาพ จิตใจ และอารมณ์ สามารถกำหนดให้ว่าบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมอย่างไร ดังนั้นบุคลิกภาพจึงมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับจิตวิทยาซึ่งได้แก่ศาสตร์ที่ว่าด้วยพฤติกรรมของมนุษย์

(2) การสื่อสาร คือ ทักษะพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิต การทำงาน และการอยู่ร่วมกันในสังคม การมีทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้เราเข้าใจผู้อื่นได้ลึกซึ้งขึ้น และสร้าง ความสัมพันธ์ที่มั่นคงในทุกระดับ ผู้ให้บริการจึงควรมีความสามารถด้านการสื่อสาร เพื่อสร้างความ เข้าใจระหว่างผู้มารับบริการ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจึง ควรมีความสามารถในการพูดหรือสื่อสาร

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551, น. 178-181) ได้กล่าวว่า การติดต่อสาร (Communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ระหว่างผู้ส่งสาร (Sender) และผู้รับสาร (Receiver) โดยปกติในแต่ละองค์การจะมีการติดต่อสื่อสาร ระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของ การสื่อสาร โดยสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร
2. การสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อถือ
3. การสื่อสารเพื่อตอกย้ำความเชื่อถือ
4. การสื่อสารเพื่อการปฏิบัติ

(3) การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วง ไม่เพียงแต่คำนึงถึงปริมาณงาน ยังรวมไปถึงคุณภาพของงานที่สำเร็จ ความพอใจในงานนั้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง ยังถือได้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน

3. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีที่นั่งคอย ความ สะอาด รวมถึงมีป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการ ปลอดภัย เสริมสร้างความรู้สึที่ดีให้แก่ผู้เข้ารับ บริการ ยุราวดี เนื่องโนราช (2558 , น. 47) ได้ให้ความหมายสิ่งแวดล้อมไว้ว่า สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคล ทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้าให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา ตอบสนองและมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของบุคคล ในทางจิตวิทยานั้น สิ่งแวดล้อมคือผลรวมของการ กระตุ้นจากสิ่งเร้าที่บุคคลได้รับและมีผลกระทบต่อบุคคลนั้น

อีกทั้งได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ดังนี้

ประธาน กระแสสินธุ์ (2543, น. 6) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลคาดหวังว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ อย่างไรก็ตาม ระดับของความพึงพอใจอาจแตกต่างกันไปตามค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ

เสนาะ ดิยาวี (2544, น. 211) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีความพอใจ (Content Theory) ทฤษฎีความพอใจเน้นในสาระสำคัญว่าความต้องการของคนทำให้เกิดการจูงใจหากคนไม่มีความต้องการ การจูงใจก็เกิดขึ้นไม่ได้ ความต้องการของคนจะเปลี่ยนเป็นพลังภายในที่ลงให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะพยายามบำบัดความต้องการนั้น ความต้องการของคนเป็นเสมือนบัญชีแสดงสิ่งของคนต้องการและจะดำเนินการเพื่อให้ได้สิ่งของนั้น

ความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสำเร็จของงาน ทั้งนี้มีผู้เรียบเรียงเกี่ยวกับการพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

วันชัย มีชาติ (2551, น. 57) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นการวัดถึงทัศนคติโดยทั่ว ๆ ไป ของบุคคลที่มีต่องานของเขาเอง โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์กรมากและน่าจะส่งผลถึงผลงานขององค์กร ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทุ่มเทต่อการทำงานน้อยลงจะเห็นว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในจะเป็นผู้ที่มี ทัศนคติทางบวกกับการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีความไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบต่อองค์กร

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2551, น. 94) ได้กล่าวว่า ความพอใจในงานและผลงานของเขา ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ซึ่งจะทำให้หวังจรรยาบรรณขั้นการจูงใจสมบูรณ์ โดยบุคคลจะเกิดความต้องการใหม่ แต่ถ้าบุคคลเกิดความไม่พอใจในผลงานและงาน ก็จะมีผลกระทบต่อการทำงาน การขาดงาน และการออกจากองค์กรไปในที่สุด

เสนาะ ดิยาวี (2544, น. 211) ได้กล่าวว่า ความพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือในทางลบต่องาน ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพอใจในก็คือ

1. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะงานจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงานและความรู้สึกภาคภูมิใจในงานนั้น
2. ค่าจ้างหรือระบบค่าตอบแทน ทั้งนี้ค่าตอบแทนสะท้อนให้เห็นถึงความมีคุณค่าของผู้และการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันของผู้บริหาร
3. สภาพการทำงาน มีความสำคัญเพราะเหตุว่ากระทบต่อความต้องการทาง

ร่างกายและส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

4. นโยบายและฝ่ายบริหารขององค์กรซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบและบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชา เพราะสะท้อนถึงความสำเร็จในการทำงานความพอใจในทางสังคม

6. ความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงาน และการพัฒนาทางด้านความรู้ ความชำนาญในการทำงาน

2.6 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

โกวิท พวงงาม (2559, น. 259) ได้ให้ความหมายของ อบต. ว่า อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 โดยมีความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีผู้แต่งเรียบเรียง ดังนี้

โกวิท พวงงาม (2559, น. 254) กล่าวว่า พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. "สภาตำบล" ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 567 ตำบล (2542)

2. รูปแบบ "องค์การบริหารส่วนตำบล" (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43) ซึ่งปัจจุบันในปี 2542 มีอยู่จำนวน 6,369 แห่ง

พ.ศ. 25542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2592 เพื่อให้สอดคล้องกับ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิกองค์การบริหาร

ส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอให้เห็นทั้งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายเดิม และในส่วนที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการแก้ไขใหม่พร้อม ๆ กันไป

พ.ศ.2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ แก้ไขชื่อเรียกบุคคลและคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2545, น. 149) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนับได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งได้บัญญัติถึงหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในมาตรา 40 ว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลที่ได้มีประกาศของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลให้ทำโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทยที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในประกาศด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ยังมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีลักษณะการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 21) ได้กล่าวถึงหลักการกระจายอำนาจปกครองไว้ว่า กระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่น เป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางไป จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางเท่านั้น หรือ อีกนัยหนึ่งก็คือรัฐมอบอำนาจในการปกครอง ซึ่งเจ้าหน้าที่หน่วยการบริหารราชการ ส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการอยู่ในท้องถิ่นหรือองค์การอันมิใช่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางรับไปดำเนินการเอง โดยสามารถแบ่งโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ โกวิทช์ พวงงาม (2559, น. 262) ได้เรียบเรียงไว้ว่า โครงสร้าง อบต.ใหม่ (เป็นโครงสร้างที่ใช้ในปัจจุบัน 2546) โครงสร้าง อบต.ใหม่เกิดจากการเสนอแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยโครงสร้าง อบต. ดังนี้

1. โครงสร้าง อบต. ประกอบด้วยสภา อบต. และคณะผู้บริหาร อบต.
 2. สภา อบต. ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน เหมือนเดิมเหมือนโครงสร้าง อบต. แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

3. คณะผู้บริหาร อบต. ประกอบด้วย นายก อบต. 1 คน และรองนายก อบต. 2 คน

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(2) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร อบต. ให้เป็นไปตามนโยบายและแผน พัฒนา ตำบลตาม (1) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ ได้มีผู้แต่งเรียบเรียง ดังนี้
 นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2545, น. 151-152) ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมาตรา 67 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมได้กำหนดถึงหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำให้เขตองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ 9 ประการด้วยกัน และนอกจากนี้ ตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้รวม 31 ประการด้วยกัน

อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กำหนดโดยกฎหมายว่าด้วยสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากอำนาจและหน้าที่ดังกล่าวมาแล้ว มาตรา 68 แห่งกฎหมายว่าด้วยสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลยังได้กำหนดถึงกิจการซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำในเขตของตนได้ คือ การจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าทางระบายน้ำ สถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การจัดให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดให้มีตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม การท่องเที่ยวและการผังเมือง

2.7 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสภาตำบลมาก่อน ซึ่งเรียกว่า“สภาตำบลเขาดินเหนือ”และต่อมามีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะเป็น“องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ”

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง สำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการได้ด้วยความสะดวก ซึ่งสำนักงานดังกล่าวตั้งอยู่ที่ 190 หมู่ที่ 3 ตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ดวงตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือเป็นตรา “ปราสาทละลมทม” ซึ่งเป็นโบราณสถานที่เก่าแก่ของตำบลเขาดินเหนือ

ตำบลเขาดินเหนือเป็นหนึ่งในสิบเอ็ดตำบลของอำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ห่างจากอำเภอบ้านกรวดไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 27 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้ คือ

ทิศเหนือ	จรดตำบลละเวีย	อำเภอประโคนชัย	จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศใต้	จรดตำบลโนนเจริญ	อำเภอบ้านกรวด	จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันออกเฉียง	จรดตำบลโชคนาสาม	อำเภอปราสาท	จังหวัดสุรินทร์
ทิศตะวันตก	จรดตำบลหินลาด	อำเภอบ้านกรวด	จังหวัดบุรีรัมย์

เนื้อที่

ตำบลเขาดินเหนือมีเนื้อที่ประมาณ 40 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 25,000 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลเขาดินเหนือเป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การทำนา โดยอยู่ในระดับสูงกว่าน้ำทะเล 210–235 เมตร มีลำห้วยเสวไหลผ่านทางด้านตะวันตกของตำบล ลำห้วยไหลผ่านทางทิศตะวันออก

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลเขาดินเหนือ มีอากาศร้อนจัดในฤดูร้อนและค่อนข้างหนาวจัดในฤดูหนาว ส่วนในฤดูฝนมักจะมีฝนตกหนักในเดือนกันยายน โดยจะตกหนักในทุกพื้นที่ของตำบล

ลักษณะของดิน

โดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ที่ราบสูง ดินปนทราย สภาพทางกายภาพเหมาะสำหรับทำการเกษตรและอุตสาหกรรม ตำบลเขาดินเหนือ มีลักษณะชุดดินหลายประเภทและแต่ละชนิดเป็นดินที่มีคุณภาพต่ำ มีธาตุอาหารที่เป็นประโยชน์ต่อพืชน้อย เกษตรกรจึงต้องมีการบำรุงรักษาโดยใช้ปุ๋ยอินทรีย์และปุ๋ยเคมีแก่พืชที่ปลูก แต่สำหรับดินเค็มนั้น ในพื้นที่ตำบลเขาดินเหนือไม่มีปัญหาเรื่องดินเค็ม

วิสัยทัศน์

“ประชาชนอยู่ดีกินดี
ส่งเสริมเพิ่มสร้างเศรษฐกิจ
ส่งเสริมการศึกษา
เน้นหนักคุณภาพชีวิต
เพื่อชีวิตประชาชน
ยึดประชาธิปไตย”

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ

ยุทธศาสตร์การพัฒนากำหนดที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางการพัฒนากำหนดที่ 1 ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม

แนวทางการพัฒนากำหนดที่ 2 ขยายเขตไฟฟ้าและไฟส่องสว่างสาธารณะ

แนวทางการพัฒนากำหนดที่ 3 ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค

แนวทางการพัฒนากำหนดที่ 4 ปรับปรุง บำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรม

ยุทธศาสตร์การพัฒนากำหนดที่ 2 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แนวทางการพัฒนากำหนดที่ 1 ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก แก้ไขปัญหาความยากจน

ยุทธศาสตร์การพัฒนากีฬาที่ 3 การพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการ

แนวทางการพัฒนาที่ 1 ส่งเสริมการท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการ

แนวทางการพัฒนาที่ 2 จัดให้มีบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจ

ยุทธศาสตร์การพัฒนากีฬาที่ 4 การพัฒนาด้านสังคม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และสาธารณสุข

แนวทางการพัฒนาที่ 1 ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

แนวทางการพัฒนาที่ 2 ส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกระบบ

แนวทางการพัฒนาที่ 3 ส่งเสริมบำรุงรักษาศาสนา วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนาที่ 4 สนับสนุนกิจกรรมด้านสาธารณสุข การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต

ยุทธศาสตร์การพัฒนากีฬาที่ 5 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 1 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 2 การจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและของเสียอันตราย

ยุทธศาสตร์การพัฒนากีฬาที่ 6 การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรพัชร สุตสงวน (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ในด้านการบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรกรองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลากับด้านการบริการอย่างก้าวหน้า และอันดับสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง

อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐาน

วัชร มีสารี (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนอำเภอโพธิ์ไทร : กรณีศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการ อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและภูมิลำเนา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่ และในภาพรวมเห็นด้วยในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพที่นำมาใช้ในการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ พบว่า ชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านสถานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (2566) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านม่วงคำ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านม่วงคำ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจ 96.6 เมื่อพิจารณาภาพรวมตามงานบริการ ปรากฏว่า ทุกงานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานด้านการศึกษา คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.5) งานด้านสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.9) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.3) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.6) เมื่อพิจารณาภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมีค่าสูงสุดเท่ากับร้อยละ

96.9 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.6, 96.5 และ 96.2 ตามลำดับ

อมรเทพ วงศ์ตลาดและ ปริญญาภรณ์ โนนาศ (2567) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มีต้องงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ใน 4 ด้าน 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ 3) ด้านกระบวนการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านกระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนการให้บริการประชาชนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ข้ออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และตามประเภทของงานบริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทของงานบริการที่ไปขอรับของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง แล้วพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสอาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทงานบริการที่มารับบริการ ไม่มีความแตกต่าง

ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาด

เล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 6,293 คน ข้อมูลจากสำนักทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ, 2566 น.3)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรคำนวณ ของ Taro Yamane (1973) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างไว้ร้อยละ 5 ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร $n = \frac{6,293}{1 + 6,293 \times (0.05)^2}$

= 376.09

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 377 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามสะดวก (Accidental or Convenience) เป็นการเลือกศึกษาตัวอย่างตามความสะดวกของการเก็บข้อมูล (นาถ พันธุนาวิณ, 2548, น. 156) โดยแจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ จำนวน 377 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้รับบริการ เป็นการตอบคำถามโดยทำเครื่องหมายตรวจสอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

คำถามในแต่ละด้านประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด ทั้งหมดจำนวน 33 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับ
(5)	มากที่สุด
(4)	มาก
(3)	ปานกลาง
(2)	น้อย
(1)	น้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. เมื่อได้แบบสอบถาม ดำเนินการตรวจเช็คความเรียบร้อย สมบูรณ์ของแบบสอบถาม สภาพของข้อมูล บริบทของข้อมูล วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือกับความถูกต้องแม่นยำเป็นสิ่งสำคัญก่อนลงมือปฏิบัติในการวิจัย (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2545, น 385) เพื่อดำเนินการในขั้นตอนของงานวิจัยต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีแจกแจงความถี่โดยแบ่งตามชนิดของข้อมูล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มารับบริการ เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ โดยการหาจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

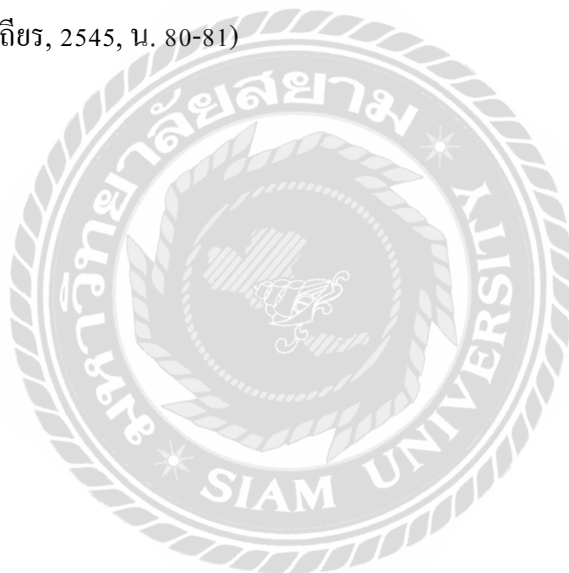
3. วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4. ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบด้วยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent – Sample T – Test

สมมติฐานที่ 2-5 ทดสอบด้วยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร มากกว่า 2 ตัวด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (F- Test)

ผลของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะต้องมีความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ ความถูกต้องแม่นยำในที่นี้ หมายถึง สิ่งที่วัดได้จากเครื่องมือจะต้องเป็นไปตามธรรมชาติที่แท้จริงของสิ่งนั้นไม่ว่าสิ่งที่วัดได้จะออกมาในรูปของจำนวนหรือใจความก็ตาม ทั้งนี้ ความถูกต้องแม่นยำและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือจะต้องใช้ควบคู่กันเสมอในการประเมินการวัดของเครื่องมือวัด เครื่องมือวัดที่ดีที่สุดคือเครื่องมือที่มีความถูกต้องแม่นยำและความน่าเชื่อถือเต็มร้อยเปอร์เซ็นต์ (สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2545, น. 80-81)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) จากผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ จำนวน 377 คน เมื่อผู้รับบริการได้ทำการประเมินแล้ว ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์แล้วนำมาดำเนินการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการศึกษา พร้อมอธิบายเชิงพรรณนา ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

4.3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

\bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Stander Deviation)

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

t แทน ค่าสถิติในการแจกแจง

SS แทน ผลโดยรวมกำลังสอง (Sum of Square)

DF แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean Square)

F แทน ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ทั้งนี้การนำเสนอผลวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย (Means) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม โดยนำมาเทียบคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อยที่สุด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ จำนวน 377 คน ได้รับแบบสอบถามกลับ จำนวน 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยนำผลของสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้รับบริการ มีผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	111	29.40
หญิง	266	70.60
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	103	27.30
สมรส	271	71.90
อื่น ๆ	3	8.00
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 สถานภาพ โสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และสถานภาพอื่น ๆ โดยไม่ระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	5.00
อายุ 21-40 ปี	221	58.60
อายุ 41-60 ปี	134	35.50
อายุ 60 ปีขึ้นไป	20	5.30
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุมากที่สุดอันดับที่ 1 คือช่วงอายุระหว่างอายุ 21-40 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 ลำดับที่ 2 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง อายุ 41.60 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ลำดับที่ 3 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และลำดับสุดท้าย ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	4	1.10
ประถมศึกษา	97	25.70
มัธยมศึกษา/ตอนต้น-ปลาย/เทียบเท่า	227	60.20
ปริญญาตรี	47	12.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	5.00
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษา อันดับที่ 1 ระดับมัธยมศึกษา/ตอนต้น-ปลาย/เทียบเท่า จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 อันดับที่ 2 ระดับประถมศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 อันดับที่ 3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อันดับที่ 4 ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และอันดับสุดท้ายระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ
จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
เกษตรกร	78	20.70
ผู้ประกอบการ	32	8.50
ประชาชนผู้รับบริการ	252	66.80
หน่วยงานของรัฐ	13	3.40
อื่น ๆ	2	5.00
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าสถานภาพของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 อันดับที่ 2 เกษตรกร จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70

อันดับที่ 3 ผู้ประกอบการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 อันดับที่ 4 หน่วยงานของรัฐ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และอันดับสุดท้ายอื่น ๆ โดยไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ลักษณะโดยทั่วไปของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมา เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.30 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง อายุ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง อายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ตอนต้น-ปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.70 ทั้งนี้ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมา เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.70

4.2 ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการหาค่า คะแนนเฉลี่ย (Means) ของระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51-5.00	การมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	การมีส่วนร่วมในระดับมาก
2.51-3.50	การมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง
1.51-2.50	การมีส่วนร่วมในระดับน้อย
1.00-1.50	การมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ประเด็นการมีส่วนร่วมทางการเมือง	ระดับการมีส่วนร่วม								
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	\bar{x}	S.D	แปลความ	อันดับ
1. ท่านจะไปใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่นทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้ง	311 (82.5)	66 (17.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.82	.381	มากที่สุด	1
2. ท่านมักให้ความสำคัญในประเด็นทางการเมือง	232 (61.5)	145 (38.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.62	.487	มากที่สุด	3
3. ท่านมีความสนใจต่อกิจกรรมการเมืองต่าง ๆ ในท้องถิ่น	188 (49.9)	189 (50.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50	.501	มาก	5
4. ท่านจะคอยติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ	133 (35.3)	196 (52.0)	48 (12.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23	.656	มาก	8
5. ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ	65 (17.2)	171 (45.4)	141 (37.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80	.712	มาก	10
7. ท่านได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้สมัครหรือผู้นำทาง	110 (29.2)	131 (34.7)	136 (36.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93	.806	มาก	9

การเมืองระดับ ท้องถิ่นอยู่เสมอ									
7. ท่านทราบว่า ประชาชนทุกคน สามารถเข้าไปมีส่วน ร่วมในการปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้	185 (49.1)	142 (37.7)	50 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36	.705	มาก	6
8. ท่านรับรู้นโยบาย การทำงานของ ผู้บริหารส่วนตำบล ในท้องถิ่นของท่าน	257 (68.2)	115 (30.5)	5 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.67	.499	มากที่สุด	2
9. ท่านมีส่วนร่วมใน การประชุมเพื่อเป็นส่วน หนึ่งในการจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่น	232 (61.5)	144 (38.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.61	.493	มากที่สุด	4
10. ท่านมีส่วนร่วม ในการแสดงความ คิดเห็น เสนอแนะ เกี่ยวกับการทำงาน ของท้องถิ่น	109 (28.9)	267 (70.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29	.459	มาก	7
รวม						4.38	2.75	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมทางการเมืองเท่ากับ 4.38 (SD = 2.75) เมื่อพิจารณาจากระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่จะไปใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่นทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา ระดับรับรู้นโยบายการทำงานของผู้บริหารส่วนตำบลในท้องถิ่นของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มักให้ความสนใจในประเด็นทางการเมือง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีส่วนร่วมในการประชุมในหมู่บ้านเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีความสนใจต่อกิจกรรมการเมืองต่าง ๆ ใน

ท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ทราบว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เกี่ยวกับการทำงานของท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 จะคอยติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้สมัครหรือผู้นำทางการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และลำดับสุดท้ายมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ผู้วิจัย หาค่า คะแนนเฉลี่ย (Means) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	\bar{x}	S.D	แปล ความ	อันดับ
1. ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ ซับซ้อน และมี ความคล่องตัว	102 (27.1)	237 (62.9)	36 (9.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.16	.601	มาก	3
2. ให้การบริการมี ความสะดวก รวดเร็วและ ทันเวลา	82 (21.8)	176 (46.7)	117 (31)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.90	.735	มาก	6
3. ความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนในการ ให้บริการ	105 (27.9)	241 (63.9)	31 (8.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20	.568	มาก	2
4. การให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค	155 (41.1)	196 (52.0)	26 (6.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34	.603	มาก	1
5. ได้รับความ สะดวกจากการ บริการแต่ละ ขั้นตอน	83 (22.0)	260 (69.0)	32 (8.5)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.12	.571	มาก	4
6. แจ้งรายละเอียด หลักฐานการขอรับ บริการอย่างชัดเจน	90 (23.9)	248 (65.8)	36 (9.5)	2 (0.5)	1 (0.3)	4.12	.064	มาก	5

7. ระยะเวลา เหมาะสมต่อความ ต้องการของ ผู้รับบริการ	73 (19.4)	93 (24.7)	209 (55.4)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.63	.796	มาก	7
รวม						4.07	0.47	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ความพึงพอใจได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และความพึงพอใจการแจ้งรายละเอียดหลักฐานการขอรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และลำดับสุดท้ายความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	\bar{x}	S.D	แปล ความ	อันดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	272 (72.1)	85 (22.5)	20 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.67	.573	มาก ที่สุด	3

2. ความใจใส่ กระตือรือร้นและ มีความพร้อมใน การให้บริการ	256 (67.9)	100 (26.5)	21 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.62	.589	มาก ที่สุด	5
3. ความเหมาะสม ในการแต่งกาย	266 (70.6)	95 (25.2)	16 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.66	.556	มาก ที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความถูกต้อง แม่นยำและ รวดเร็ว	67 (17.8)	129 (34.2)	181 (48.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.70	.754	มาก	8
5. เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ สามารถตอบ คำถามชี้แจงหรือ ข้อสงสัยได้อย่าง น่าเชื่อถือ	74 (19.6)	119 (31.6)	182 (48.3)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.70	.783	มาก	7
6. เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	87 (23.1)	236 (62.6)	51 (13.5)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.08	.627	มาก	6
7. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับบริการทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	294 (78.0)	71 (18.8)	12 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.75	.503	มาก ที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่มี ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ	377 (100)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5.00	0.00	มาก ที่สุด	1

ปฏิบัติงาน ไม่รับ สินบนไม่หา ประโยชน์ในทาง มิชอบ									
รวม						4.40	.325	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ความพึงพอใจต่อความใจ ใส กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจง หรือข้อสงสัยได้อย่างน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ลำดับสุดท้ายระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนอ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	\bar{x}	S.D	แปลความ	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	62 (16.4)	67 (17.8)	222 (58.9)	25 (6.6)	1 (0.3)	3.44	0.852	ปานกลาง	3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	53 (14.1)	68 (18.0)	237 (62.9)	19 (5.0)	0.00	3.41	.791	ปานกลาง	4
3. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	54 (14.3)	144 (38.2)	175 (46.4)	4 (1.1)	0.00	3.66	.731	มาก	1
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการติดต่อ	46 (12.2)	102 (27.1)	206 (54.6)	23 (6.1)	0.00	3.45	.785	ปานกลาง	2
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการอย่างชัดเจน	47 (12.5)	65 (17.2)	238 (63.1)	27 (7.2)	0.00	3.35	.789	ปานกลาง	5
รวม						3.46	0.632	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ลำดับสุดท้ายความพึงพอใจต่อมีป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อผล ของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	\bar{x}	S.D	แปล ความ	อันดับ
1. ได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ	148 (39.3)	206 (54.6)	23 (6.1)	0.00	0.00	4.33	.587	มาก	1
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	106 (28.1)	252 (66.8)	19 (5.0)	0.00	0.00	4.23	.528	มาก	3
3. ความพึงพอใจโดย ภาพรวมที่ได้รับจากจาก บริการของหน่วยงาน	105 (27.9)	258 (68.4)	13 (3.4)	1 (0.3)	0.00	4.24	.517	มาก	2
รวม						4.27	0.464	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายข้อพบว่าส่วน

ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และลำดับสุดท้ายความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 สรุปผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D	แปลความ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.47	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.33	มาก	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.46	0.63	มาก	4
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.27	0.46	มาก	2
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.05	0.13	มาก	

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ลำดับสุดท้ายความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	p-value
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.506	4.00	0.443	4.206*	0.000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.338	4.37	0.314	3.063	0.002
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.765	3.40	0.589	2.640*	0.009
4. ความพึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการ	4.38	0.450	4.22	0.464	2.956	0.003
ภาพรวม	4.17	0.383	4.00	0.339	4.244	0.000

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า t เท่ากับ 4.244 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้านตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	p-value
1. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.963	2	1.981	9.207*	0.000
	ภายในกลุ่ม	80.487	374	0.215		
	รวม	84.449	376			

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.970	2	0.485	4.673*	0.010
	ภายในกลุ่ม	38.713	373	0.104		
	รวม	39.683	375			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4.727	2	2.364	5.699*	0.004
	ภายในกลุ่ม	155.125	374	0.415		
	รวม	159.852	376			
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.180	2	1.090	5.165*	0.006
	ภายในกลุ่ม	78.940	374	0.211		
	รวม	81.120	376			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.664	2	1.332	10.719*	0.000
	ภายในกลุ่ม	46.351	373	0.124		
	รวม	49.015	375			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า F เท่ากับ 10.719 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า สถานภาพสมรส ที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้านตามอายุ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	p-value
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.335	4	0.584	2.644	0.033
	ภายในกลุ่ม	82.114	372	0.221		
	รวม	84.449	376			

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.114	4	0.029	0.268	0.898
	ภายในกลุ่ม	39.568	371	0.107		
	รวม	39.683	375			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	9.620	4	2.405	5.955	0.000
	ภายในกลุ่ม	150.233	372	0.404		
	รวม	159.852	376			
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.376	4	0.594	2.806	0.026
	ภายในกลุ่ม	78.744	372	0.212		
	รวม	81.120	376			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.308	4	0.577	4.584	0.001
	ภายในกลุ่ม	46.706	371	0.126		
	รวม	49.015	375			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า f เท่ากับ 4.584 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ($P=0.001$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุ ที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอ บ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้านตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	p-value
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.640	4	0.910	4.189	0.002
	ภายในกลุ่ม	80.809	372	0.217		
	รวม	84.449	376			

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.563	4	0.141	1.334	0.257
	ภายในกลุ่ม	39.120	371	0.105		
	รวม	39.683	375			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.752	4	0.688	1.629	0.166
	ภายในกลุ่ม	157.101	372	0.422		
	รวม	159.852	376			
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.446	4	0.612	2.892	0.022
	ภายในกลุ่ม	78.674	372	0.211		
	รวม	81.120	376			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.329	4	0.332	2.585	0.037
	ภายในกลุ่ม	47.686	371	0.129		
	รวม	49.015	375			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า f เท่ากับ 2.585 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.037 ($P=0.037$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีสถานภาพของผู้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้านตามสถานภาพของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	p-value
	ระหว่างกลุ่ม	0.704	4	0.176	0.782	0.537

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ภายในกลุ่ม	83.745	372	0.225		
	รวม	84.449	376			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.446	4	0.112	1.054	0.379
	ภายในกลุ่ม	39.237	371	0.106		
	รวม	39.683	375			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.094	4	0.774	1.836	0.121
	ภายในกลุ่ม	156.758	372	0.421		
	รวม	159.852	376			
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.340	4	0.585	2.762	0.027
	ภายในกลุ่ม	78.780	372	0.212		
	รวม	81.120	376			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.733	4	0.183	1.408	0.231
	ภายในกลุ่ม	48.282	371	0.130		
	รวม	49.015	375			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า มีค่า f เท่ากับ 1.408 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.231 ($P=0.231$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถานภาพของผู้รับบริการ ที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

4.5 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

2. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีสถานภาพของผู้มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 17 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

		การมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้รับบริการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
การมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้รับบริการ	Pearson Correlation	1	-0.097
	Sig. (2-tailed)		0.059
	N	377	377
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	Pearson Correlation	-0.097	1
	Sig. (2-tailed)	0.059	
	N	377	377

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มารับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการทดสอบสมมติฐานด้วย T-test และ One Way ANOVA สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40

สถานภาพสมรส มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และสถานภาพอื่น ๆ โดยไม่ระบุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

อายุ มีอายุระหว่างอายุ 21-40 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมา คือ กลุ่มอายุระหว่าง อายุ 41-60 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป

จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และลำดับสุดท้าย ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ตอนต้น-ปลาย/เทียบเท่า จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมา ระดับประถมศึกษา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมา เกษตรกร จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ผู้ประกอบการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 หน่วยงานของรัฐ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และอื่น ๆ โดยไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

2. ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมทางการเมือง ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = 2.75) เมื่อพิจารณาระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่จะไปใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่นทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา รับรู้นโยบายการทำงานของผู้บริหารส่วนตำบลในท้องถิ่นของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มักให้ความสนใจในประเด็นทางการเมือง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีส่วนร่วมในการประชุมในหมู่บ้านเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีความสนใจต่อกิจกรรมการเมืองต่าง ๆ ในท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ทราบว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เกี่ยวกับการทำงานของท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 จะคอยติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้สมัครหรือผู้นำทางการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และลำดับสุดท้าย มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับที่ได้กล่าวข้างต้น

3. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

กลุ่มตัวอย่างที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ความพึงพอใจได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และความพึงพอใจในการแจ้งรายละเอียดหลักฐานการขอรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และลำดับสุดท้ายความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ความพึงพอใจต่อความใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการ

ให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือข้อสงสัยได้อย่างน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ลำดับสุดท้ายความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ลำดับสุดท้ายความพึงพอใจต่อมีป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากจากบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และลำดับสุดท้ายความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางการเมืองกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัด

บุรีรัมย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มเพศชายและเพศหญิงกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า มีค่า t เท่ากับ 4.244 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงว่าปัจจัยด้านเพศมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของคณพร รุ่งปัจฉิม (2556, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05"

สมมติฐานที่ 2 : ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ค่า f เท่ากับ 10.719 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 สะท้อนว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานของอัครเดช เดชาขจรสุข (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน ไม่มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 : ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกับกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ค่า f เท่ากับ 4.584 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ($P=0.001$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานของอมรรัตน์ บุญญา (2557, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 : ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกับกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ค่า f เท่ากับ 2.585 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.037 ($P=0.037$) ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานของจงรัก นิยมประเสริฐ (2564, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 : ประชาชนที่มีสถานภาพของผู้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนือ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่าสถานภาพของผู้รับบริการที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของอรรัมภา ประสานชีพ (2566) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน โดยพบว่า บุคลากรกรมชลประทานที่มีปัจจัย

ส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจความกระตือรือร้น และความริ้นรมย์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยสรุปจากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ และระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในการศึกษา อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกตามสถานภาพของผู้มารับบริการพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยจึงปฏิเสธสมมติฐานในประเด็นดังกล่าว

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าภาพรวมของผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ในการบริการในแต่ละด้านเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา ได้รับความพึงพอใจจากประชาชน ในลำดับสุดท้าย จึงควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคกันตามลำดับก่อน - หลัง และตระหนักถึงความต้องการและเวลาของประชาชนเป็นสำคัญ อำนวยความสะดวกและให้บริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน คอยสนับสนุนการเร่งรัดงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการอยู่เสมอ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนในลำดับสุดท้าย ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อเดิมขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งหลายตำแหน่งและหลายอัตรา จึงทำให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานที่หลากหลาย ยังไม่ชำนาญงานในงานนั้น ๆ จึงควรให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานและการสรรหาอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินเหนื่อจะมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการอย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนในลำดับสุดท้าย จึงควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์จุดให้บริการอย่างชัดเจนซึ่งจุดนี้เป็นจุดแรกที่ประชาชนจะเข้ามาติดต่อประสานงาน และมีการจัดรวมงานบริการไว้ในเขตบริเวณเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และควรจุดพักนั่งคอย จุด

ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้บริการ ยังสามารถสร้างความประทับใจแรกให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทั้งยังช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของหน่วยงานได้

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ประชาชนได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ซึ่งได้รับความพึงพอใจจากประชาชนในลำดับสุดท้าย จึงควรปรับกระบวนการให้บริการ ซึ่งเริ่มตั้งแต่ทำการทดลองระบบแต่ละขั้นตอนให้บริการอย่างไร เมื่อทราบถึงปัญหาให้เจ้าหน้าที่ร่วมกันหาแนวทางปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้อง เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างคุ้มค่า คุ่มเวลา คุ่มประโยชน์ที่จะประชาชนจะได้รับจากหน่วยงาน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2559). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการกระจายอำนาจการปกครอง*. กระทรวงมหาดไทย.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). *การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 9). วิญญูชน.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2566). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านม่วงคำ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- จงรัก นิยมประเสริฐ. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบลุย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรพงษ์ สุทธะมุสิก. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง* (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรพัชร สุดสงวน. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชมภูษ หนูนาค. (2560). *ชุมชนจัดการตนเอง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (2558). *นโยบายสาธารณะและการวางแผน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. วี พรินท์ (1991).
- ดลพร รุ่งปีจนิม. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง* (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาถ พันธุมนาวิน. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2545). การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 (พิมพ์ครั้งที่ 2). เดือนตุลา.
- บงอร ชินกุลกิจนิวัฒน์. (2545). จิตวิทยาทั่วไป. จามจุรีโปรดักท์.
- บุญอริ ยีหิมะ. (2554). ความรู้เบื้องต้นทางรัฐศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสาน กระแสสินธุ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง (งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนดล. (2549). กฎหมายปกครอง. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริมพร อัมพันธ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน (ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด (งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). พฤติกรรมองค์กร. โอเดียนสโตร์.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2545). พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร. โอเอส พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.
- ยุราวดี เนื่องโนราช. (2558). จิตวิทยาพื้นฐาน (Foundation to psychology). โอเอส พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัชร มีสารี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนอำเภอโพธิ์ไทร: กรณีศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการ อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2536). มนุษย์สัมพันธ์กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ. พับลิคปิสเนสพรินท์.
- วันชัย มีชาติ. (2551). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *การปกครองท้องถิ่นและการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า.
- วิทยา นาควัชระ. (2558). *จิตวิทยาบริการ: สร้างจิตสำนึกเพื่อพัฒนาการบริการ*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2547). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 4). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2554). *คู่มือการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ*. สำนักพัฒนาระบบบริหาร.
- สุชา จันทน์เอม. (2544). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 13). ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2545). *หลักและทฤษฎีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ประสิทธิ์ ภัณฑ์เอนด์พริ้นติ้ง.
- เสนาะ ดิยาวัว. (2544). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ. (2566). *แผนพัฒนาท้องถิ่น*. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาคินเหนือ
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ service psychology*. อุดลพัฒน์กิจ.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรเทพ วงศ์ตลาดและปริญญาภรณ์ โนนาศ. (2567). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด*. วารสารครุพัฒนาปริทรรศน์.
- อัครเดช เดชาจรสุข. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา* (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรรัมภา ประสานชีพ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่น
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน. วิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อานนท์ อภาภิรม. (2528). รัฐศาสตร์เบื้องต้น. โอเดียนสโตร์.

อารี พันธุ์ณี. (2534). จิตวิทยาการเรียนการสอน. ต้นอ่อน.

Clark, J. J. (1957). *Outline of local government of the United Kingdom*. Sir Isaac Pitman and Sons.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.





ภาคผนวก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดินเหนื่อ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
 Poptulion Satisfaction In Service Quality Of Khaodinnua Subdistrict Administrative Organization.

ผู้วิจัย นางสาวนวรรตน์ ประรณนา

หลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกข้อมูลนี้ตามความจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปใช้ทางการศึกษาเกี่ยวกับวิจัยเท่านั้น และขอขอบพระคุณทุกท่าน โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1.) ชาย 2.) หญิง
2. สถานภาพ 1.) โสด 2.) สมรส 3.) อื่น ๆ
3. อายุ 1.) ต่ำกว่า 20 ปี 2.) 21-40 ปี 3.) 41-60 ปี 4.) 60 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา
 - 1.) ไม่ได้รับการศึกษา 2.) ประถมศึกษา 3.) มัธยมศึกษา/ตอนต้น-ปลาย/เทียบเท่า
 - 4.) ปริญญาตรี 5.) สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 - 1.) เกษตรกร 2.) ผู้ประกอบการ 3.) ประชาชนผู้รับบริการ
 - 4.) หน่วยงานของรัฐ 5.) อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ระดับการปฏิบัติ (5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ประเด็นการมีส่วนร่วมทางการเมือง	ระดับการปฏิบัติ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน					
1. ท่านจะไปใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่นทุกครั้งเมื่อมีการเลือกตั้ง					
2. ท่านมักให้ความสนใจในประเด็นทางการเมือง					
3. ท่านมีความสนใจต่อกิจกรรมการเมืองต่าง ๆ ในท้องถิ่น					
4. ท่านจะคอยติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ					
5. ท่านมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ					
6. ท่านได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้สมัครหรือผู้นำทางการเมืองระดับท้องถิ่นอยู่เสมอ					
7. ท่านทราบว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นได้					
8. ท่านรับรู้นโยบายการทำงานของผู้บริหารส่วนตำบลในท้องถิ่นของท่าน					
9. ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมในหมู่บ้านเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น					
10. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เกี่ยวกับการทำงานของท้องถิ่น					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ (5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค					
1.5 ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 แจ้งรายละเอียดหลักฐานการขอรับบริการอย่างชัดเจน					
1.7 ระยะเวลาเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว					
2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือข้อสงสัยได้อย่างน่าเชื่อถือ					
2.6 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.8 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.3 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
3.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการติดต่อ					
3.5 มีป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการอย่างชัดเจน					
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากจากบริการของ หน่วยงาน					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวนวรรตน์ ประรณนา
วัน เดือน ปีเกิด	15 พฤษภาคม 2538
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 59 ม.3 ตำบลใจดี อำเภออุ้มผาง จังหวัดศรีสะเกษ
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาไทยและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ที่ทำงาน	เทศบาลเมืองประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

