

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู
จังหวัดหนองบัวลำภู

The Satisfaction of the Local Residents with the Services
Provided by the Sub-District Administrative Organization in
Mueang Nong Bua Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province

แสงอุษา ภูมungskสุริยา¹ ดนัย ลามคำ^{2*} และธีรวัฒน์ หินแก้ว³
Sangusa Phumongkolsuriya¹, Danai Lamkham^{2*} and Theerawat Hinkaew³

Received : December 27, 2023; Revised : January 22, 2024; Accepted : January 22, 2024

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว และ 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จำนวนทั้งสิ้น 378 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาร์โรว์ยามาเน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่

¹⁻²คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพินธุบัณฑิต; Faculty of Political Science, Pitchayabundit College, Thailand.

³คณะวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยพินธุบัณฑิต; Faculty of Political Science, Pitchayabundit College, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail : namedanai@gmail.com

Citation : Phumongkolsuriya, S., Lamkham, D. & Hinkaew, T. (2024). The Satisfaction of the Local Residents with the Services Provided by the Sub-District Administrative Organization in Mueang Nong Bua



Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) :

311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ซึ่งต้องได้ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานได้แก่ T-Test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.71$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.37$) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้แก่ ควรจะมีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The main objective of this research was to study the satisfaction of the people in the area. to the services of Nong Bua Sub-district Administrative Organization The samples used in this research were people living in the area of Nong Bua Sub-district Administrative Organization. A total of 378 people were used by Taro Yamane's computational formula, and used the method of selecting random samples (Accidental random sampling) by distributing questionnaires to sample groups who came to use services in the area of the Nong Bua Sub-district

Citation : แสงอุษา ภูมงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการ



ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>

Administrative Organization. Mueang Nong Bua Lamphu District Nong Bua Lamphu Province The instrument used to collect data was a questionnaire. To find the confidence value, use the coefficient alpha (Coefficient of Alpha), which must have a confidence value of 0.75 or higher. Statistics used in the analysis include percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics include T-Test and F-test.

The results showed that Satisfaction of the people in the area to the services of Nong Bua Sub-district Administrative Organization Mueang District Nong Bua Lamphu Province. Overall, it was at a high level ($\bar{X} = 3.62$) and when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was the response to the service recipient ($\bar{X} = 3.72$), followed by the knowledge and understanding of the service recipient ($\bar{X} = 3.71$) and the aspect with the least mean was the concrete service ($\bar{X} = 3.37$). to the services of Nong Bua Sub-district Administrative Organization Classified by sex, age, education level, occupation and average monthly income found that overall people with different gender, age, education level, occupation and average monthly income. Satisfied with the service of Nong Bua Sub-district Administrative Organization no different which is not in accordance with the assumptions set and when considering each aspect It was found that all aspects were not different. Recommendations Guidelines for improving the service of Nong Bua Sub-district Administrative Organization include: there should be a policy to seek modern information technology equipment to meet the needs of use. The skills of information network operators are continually developed.

Keywords : Satisfaction, Service, Sub-District Administrative Organization

Citation : Phumongkolsuriya, S., Lamkham, D. & Hinkaew, T. (2024). The Satisfaction of the Local Residents



with the Services Provided by the Sub-District Administrative Organization in Mueang Nong Bua

Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) :

311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisru.2024.19>

บทนำ (Introduction)

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน พบว่ามีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่นและสังคม ซึ่งการปกครองท้องถิ่นไทยในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นพึ่งตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยมีการกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ ตามบทบาทหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพนั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านมามีแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2552)

Citation : แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการ



ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>

พาราสุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1988) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติเพียงใด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงาน คณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) ภารกิจที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จึงได้ดำเนินการวางแผน และกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาเพื่อการจัดบริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อสอดคล้องกับท้องถิ่นและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด และทุกหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้ดำเนินการตามแผนและยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ดังนั้นเพื่อให้ทราบผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

Citation : Phumongkolsuriya, S., Lamkham, D. & Hinkaew, T. (2024). The Satisfaction of the Local Residents



with the Services Provided by the Sub-District Administrative Organization in Mueang Nong Bua

Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) :

311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisru.2024.19>

จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลทำให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะ ประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการ ในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใด ที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองบัว บาน ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ขอบเขตของการวิจัย (Scope of research)

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ตามแนวคิดและทฤษฎีของที่เกี่ยวข้องของ Parasuraman et al. (1990) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการบริการเป็น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมิน

Citation : แสงอุษา ภูมงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการ



ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>

คุณภาพการ บริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมิน คุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพ การบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการ กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)
- 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
- 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 6,674 คน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว มีจำนวนหมู่บ้าน ทั้งหมดจำนวน 8 หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว (ข้อมูลทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว 378 จำนวน

ซึ่งทราบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 378 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

Citation : Phumongkolsuriya, S., Lamkham, D. & Hinkaew, T. (2024). The Satisfaction of the Local Residents



with the Services Provided by the Sub-District Administrative Organization in Mueang Nong Bua

Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) :

311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisru.2024.19>

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

4. ด้านพื้นที่ในการวิจัย

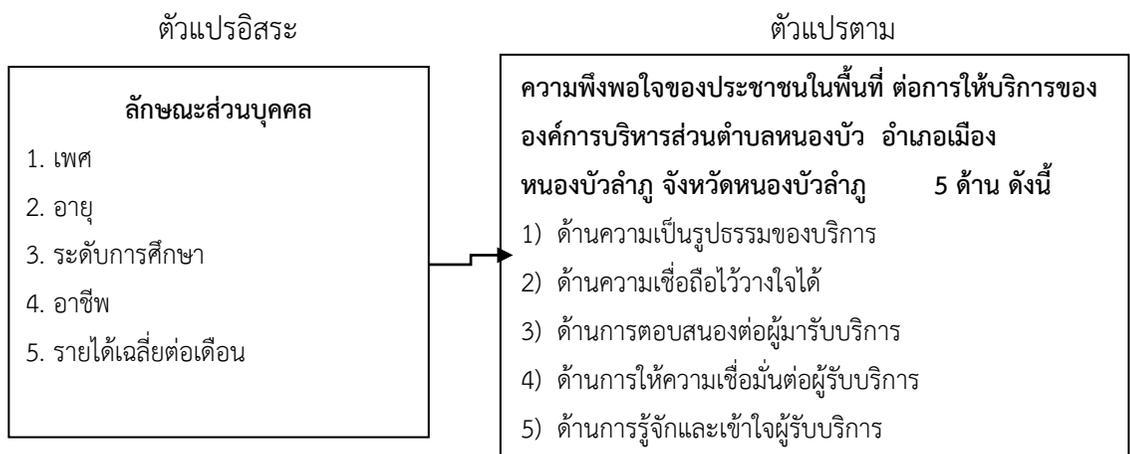
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เท่านั้น

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาคือ ระหว่างเดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Research Conceptual Framework)

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1990) โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



Citation : แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหาร

การปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>



การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 378 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูล ที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่

- 1.1 จำนวน (n)
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ F-test โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's

Citation : Phumongkolsuriya, S., Lamkham, D. & Hinkaew, T. (2024). The Satisfaction of the Local Residents

with the Services Provided by the Sub-District Administrative Organization in Mueang Nong Bua

Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) :

311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisru.2024.19>



method) สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 51.06 ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.01 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และน้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และน้อยที่สุดคืออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจกับธุรกิจส่วนตัว จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.37 และน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91

2. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.60) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.72) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.79) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.81) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.81) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกของสถานที่ ในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.92) รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$, S.D.= 1.10) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ ($\bar{X} = 3.18$, S.D.= 1.00)

Citation : แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการ



ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.67) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบเรียกลำดับอัตโนมัติ ก่อน - หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$, S.D.= 0.83) รองลงมาคือ กระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.95) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.94)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.72) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.80) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$, S.D.= 0.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มข้อมูลขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.44$, S.D.= 1.01)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.78) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแก้ปัญหาอุปสรรค ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 1.11) รองลงมาคือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.66$, S.D.= 0.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 (เช่นที่ตรวจอุณหภูมิร่างกาย เจลแอลกอฮอล์) ($\bar{X} = 3.54$, S.D.= 1.14)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.79) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการด้วยถ้อยคำกิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.89) รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.70$, S.D.= 0.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วย ท่าที่ที่เต็มใจ ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 1.18)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

Citation : Phumongkolsuriya, S., Lamkham, D. & Hinkaew, T. (2024). The Satisfaction of the Local Residents



with the Services Provided by the Sub-District Administrative Organization in Mueang Nong Bua

Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) :

311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ควรสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้รู้สึกกระตือรือร้นในการบริการ เช่น เรื่องสวัสดิการต่าง ๆ และสนทนากาการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจนแน่นอนแก่ประชาชน และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ควรจะมีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.60) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.72) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.79) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.81) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของงานบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการที่เพียงพอ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีการกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และมีการกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถจึงทำให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จากผลการวิจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2560) ที่ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ

Citation : แสงอุษา ภูมงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการ



ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>

สาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย ภัคดี โพธิ์สิงห์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลยผลการวิจัยพบว่า ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานในภาพรวม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ให้บริการ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ภายในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด ลูกค้ายังเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ระดับคุณภาพการ

Citation : Phumongkolsuriya, S., Lamkham, D. & Hinkaew, T. (2024). The Satisfaction of the Local Residents



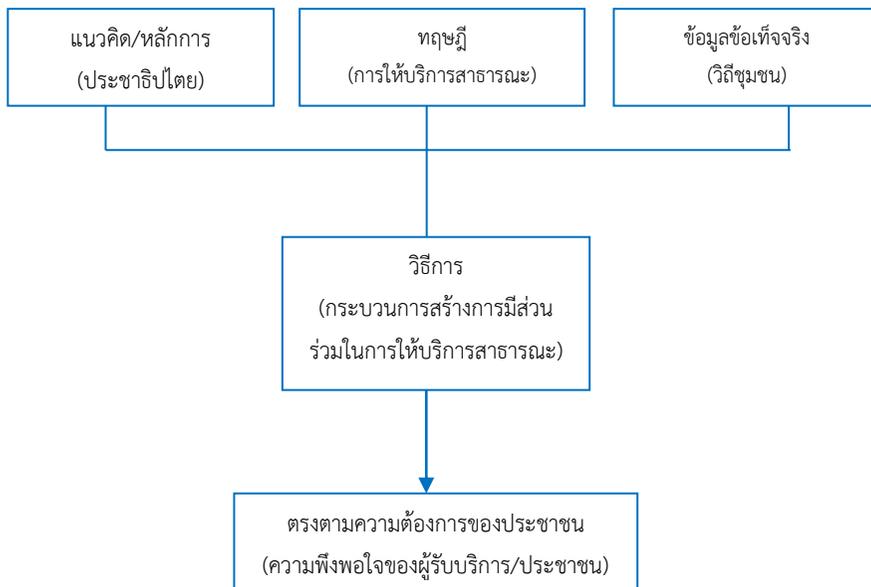
with the Services Provided by the Sub-District Administrative Organization in Mueang Nong Bua

Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) :

311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>

ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการให้บริการ ในส่วนของผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่ากล่าวอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนศิลป์ สำเร็จรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพของประชาชน ไม่ส่งผลใด ๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด

ความรู้ใหม่ (New Knowledge)



องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้คือ ระบอบประชาธิปไตยที่กำลังดำเนินไปในทุกวันนี้ทำให้เกิดกระแสเพิ่มขึ้นของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของรัฐบาลซึ่งกลายเป็นนิยามของประชาธิปไตย ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมาย และยังถือเป็นเงื่อนไขที่จะต้องจัดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ

Citation : แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหาร

การปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>



แก้ปัญหาของชุมชน การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับบริการจากภาครัฐ จึงเป็นภารกิจสำคัญยิ่งที่จะทำให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องพัฒนารูปแบบในการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับวิถีชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของชุมชนและประชาชนอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนรับได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ได้อย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน เฟสบุ๊ก ไลน์ ที่ทันสมัย ฯลฯ

1.4 ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ให้ดีมากยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

2.2 ควรศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ และทำวิจัยต่อยอดเพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

Citation : Phumongkolsuriya, S., Lamkham, D. & Hinkaew, T. (2024). The Satisfaction of the Local Residents



with the Services Provided by the Sub-District Administrative Organization in Mueang Nong Bua

Lamphu District, Nong Bua Lamphu Province. *Journal of Local Governance and Innovation*. 8(1) :

311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisru.2024.19>

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตถนนพสุธา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. 1(7) : 105-145.
- ฉิมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนศิณ สำเร็จรัมย์. (2559). การบริการสาธารณะของเทศบาลศึกษารณีสถาบาลตำบลเมืองบัวอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา.
- ปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี. (2560). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ภักดี โพธิ์สิงห์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560”. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. 6 เมษายน 2560. หน้า 1-90.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว. (2565). ข้อมูลพื้นฐาน. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality And itsimplications for future research. *Journal of Marketin.* 1 : 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing.* 49 : 41-50.
- Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis.* New York: Harper & row.

Citation : แสงอุษา ภูมงคลสุริยา, ดนัย ลามคำ และธีรวัฒน์ หินแก้ว. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการ



ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1) : 311-326; DOI : <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2024.19>