

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร  
ในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

THE OPINIONS OF PEOPLE TOWARD LOCAL ADMINISTRATION ORGANIZATION OFFICER  
SERVICE, AT NAPO SUBDISTRICT, NAPO DISTRICT, BURIRAM PROVINCE

ดรรารัตน์ จงกล<sup>[1]</sup>, กฤษณะ บูลัน<sup>[2]</sup>

Dararat jongkon, Kritsana Boolun

<sup>[1]</sup>รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Public Administration, Faculty of Political Science, Chalemkanchana University, Thailand

<sup>[2]</sup>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Faculty of Political Science, Chalemkanchana University, Thailand, Ph.D.

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน การศึกษานี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเจาะจง (Sample Random Sampling) ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 383 ราย ซึ่งใช้วิธีวิจัยเชิงการสำรวจสอบถามความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกคำตอบเป็นเครื่องมือการวิจัย แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความคิดเห็นด้วยหลักสถิติโปรแกรมสำเร็จรูป ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) โดยวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย X ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกๆ ด้าน ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้ามีความคิดเห็นมากที่สุดและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความคิดเห็นน้อยที่สุด การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การให้บริการ

### Abstract

The goals of this study were to investigate the opinions of people towards the services of officers in Napo subdistrict municipality, Napo district, Buriram province and to compare the opinions of people towards the services of officers in Napo Subdistrict municipality, Napo district, Buriram province divided by personal

characteristic, sex, age, educational level, occupation type, and monthly income. The population and the samples in this study consisted of 383 local people in Napo subdistrict municipality, Napo district, Buriram province. The data were collected by using the sampling technique. The instrument used in this study was a questionnaire including the closed form and rating scale. The statistics used for descriptive statistic analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test. The results of the study were as follows: 1. The opinions of people towards the services of officers in Napo subdistrict municipality, Napo district, Buriram province as a whole were at much level. When considering at each aspect, it was found that the aspects of progressive services was most level while equity services was at the least level. 2. The comparison among opinions of people towards the service of officers in Napo subdistrict municipality, Napo district, Buriram province, when classified into sex, age, education level, occupation type, and monthly income. Overall, it was found that there was no statistical significant difference at statistic level of 0.05. When considering in each aspect, it was found no difference at a significant level of 0.05. After considering each point, it was found no difference at a significant level of 0.05.

**Key Word** : service

#### บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะและกำหนดให้การทำกับดูลองการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม (มาตรา 282 มาตรา 283 มาตรา 284) ส่วนในด้านการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นนั้น ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยมีสาระสำคัญคือการทำให้อำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงภาระ หน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง (มาตรา 284) จากทิศทางตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น พ.ศ.2542 ดังกล่าว ทำให้การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น โดยเฉพาะในส่วนที่ว่าด้วยการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับเปลี่ยนไปในประการสำคัญที่มุ่งหมายที่จะให้ท้องถิ่นมีการบริหารจัดการงานท้องถิ่นที่ดี (Good Local Governance) และตลอดทั้งการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่ประชาชนมุ่งหวังเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือเพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เลขที่ 53 หมู่ที่ 4 ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พื้นที่ประมาณ 35 ตารางกิโลเมตรหรือ 22,875 ไร่ เทศบาลตำบลนาโพธิ์ ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาลเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล มีเขตการปกครองทั้งหมด 9 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 3,799 คน (สำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์, 2549) แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 4 ส่วนได้แก่ 1) สำนักปลัดเทศบาลตำบล หน้าที่เกี่ยวกับ งานบริหารทั่วไป ควบคุมจัดการงานต่างๆ งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติ

ตำบล งานนิติกร งานพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนิน 2) ส่วนการคลัง หน้าที่ เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีหรือขอขยายเวลาการเบิกจ่าย งานการจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมรายได้รายจ่ายในฐานะหัวหน้าหน่วยงานคลัง มีหน้าที่วางแผน มอบหมายในส่วนของการเงินและบัญชี และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมอบหมาย 3) ส่วนโยธา หน้าที่เกี่ยวกับ งานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพานแหล่งน้ำ งานการประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ให้บริการเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คำปรึกษาเกี่ยวกับงานโยธา และเทคนิค งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย และ 4) ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หน้าที่เกี่ยวกับ งานบริหารงานการศึกษา เช่น จัดทำแผนและวิชาการ การศึกษาปฐมวัย การศึกษาขั้นพื้นฐาน งานส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรม เช่น ประเพณี ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม จัดกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน การศึกษานอกระบบ กิจกรรมสังคมเคราะห์

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ยกการขับเคลื่อนด้วยข้าราชการตามภารกิจหน้าที่ปฏิบัติงาน คือ “การบริการประชาชน” โดยให้ความสำคัญกับงานด้านการบริการประชาชนเป็นอันดับแรกอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยระบบการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดความศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวันนั้นมีเป็นจำนวนมาก และมีความหลากหลายทั้งข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป ย่อมมีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการ ปัจจุบันเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอ

นาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอน การให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยระบบการให้บริการประชาชนมิติใหม่หรือการให้บริการส่วนหน้าเบ็ดเสร็จ เพื่อการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมเกิดผลสัมฤทธิ์และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของผู้มารับบริการอย่างแท้จริง จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ บุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามคุณลักษณะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

#### สมมุติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วจึงนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และการนำเสนอโดยใช้หลักการทางสถิติเพื่อลำดับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้การพรรณนาและวิเคราะห์ (Descriptive and Analysis Approach) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่เทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนทั้งสิ้น 3,752 คน กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน ประชาชน ที่มาติดต่อรับบริการ จากเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามคุณลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2555 โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 61.40 ที่เหลือเป็นเพศ หญิง ร้อยละ 38.60
  - 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 25.80 รองลงมา มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 21.90 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 13.60 อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 12.80 ตามลำดับ
  - 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ได้รับการศึกษาร้อยละ 35.77 รองลงมาจบประถมศึกษาร้อยละ

24.00 จบการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 20.90 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 9.13 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา ร้อยละ 6.52 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 49.30 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.70 ประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 8.90 ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 2.60 และประกอบอาชีพค้าขายร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

1.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการศึกษาร้อยละ 35.77 รองลงมาจบประถมศึกษา ร้อยละ 24.00 จบการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 20.90 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 9.13 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา ร้อยละ 6.52 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.93$  เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.07$  รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.92$  และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.98$  ตามลำดับ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวม ความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.07$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. วิธีการทำงานของบุคลากรมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.69$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

คือ ข้อ 3. การดำเนินงานของบุคลากรเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.57$  ตามลำดับ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมความพึงพอใจข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือข้อที่ 3 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.63$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3. การขยายเวลาการบริการเป็น 08.30-17.30 น. ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.00$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 1. ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.55$  ตามลำดับ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.81$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่ 1. อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานเพียงพอ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.97$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อที่ 2. อัตรากำลังของบุคลากรมีครบทุกตำแหน่งค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.83$

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.89$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ใน สูงสุดคือ ระดับมาก ข้อ 1. มีการแนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.90$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อ 2. บุคลากรแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.74$  ตามลำดับ

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการอย่าง

ทันเวลา โดยภาพรวมความพึงพอใจข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อที่ 3 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.63$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3. การขยายเวลาการบริการเป็น 08.30-17.30 น. ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.00$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 1. ความรวดเร็วในการให้บริการค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.55$  ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือนโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน

### การอภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาล ตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุปัญญา ศรีอาจชัย (2551) ที่ทำวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารเทศบาลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลเมืองแกต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารเทศบาลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนิมิต สุขแยง (2549) ที่ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การส่วนตำบล กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลแม่ก้า อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก้า จัดอยู่ในระดับสูง และยังมีมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรปรัช

ลาภบุญเรือง (2530 : 65-67) ที่ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนชนบทในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมทางการเมืองมาก และยังมีมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ สะอาดโคม (2540) ที่ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของสตรีในเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอมือง และอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าการได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาในการมีส่วนร่วมของสตรีในเทศบาล ประชาชนส่วนใหญ่เคยได้รับข่าวสารการพัฒนา ส่วนข้อมูลกิจกรรมการมีส่วนร่วมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมค่อนข้างสูง จากผลการวิจัยที่พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของหน่วยงานรัฐ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรทั้งที่ตลอดทั้งพนักงานในส่วนราชการมีความเห็นว่าการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่ทางรัฐได้จัดขึ้นนั้นมีประชาชนเข้าร่วมด้วยดี และในการดำเนินงานของรัฐนั้นก็ยังมีช่องทางต่างๆ ที่เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารของหน่วยงานรัฐโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.1 ผลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ 1 ที่ตั้งเอาไว้ว่า 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบัติ ชำรงชัญญาวงศ์ (2541) ที่

ทำวิจัยเรื่อง ทักษะคติทางการเมืองของเยาวชนชนเขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้เยาวชนอายุ 16 -18 ปี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยเกี่ยวกับเพศ รายได้ ไม่มี ความแตกต่างกันในเรื่องทัศนคติทางด้านการเมือง และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงพล ตุ่มทอง (2541 : 57-58) ที่ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ศึกษากรณีเทศบาล ตำบลศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอสิตรารัตตะมณี (2540) ที่ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกสภาเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระดับท้องถิ่น อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ กนกหงษ์ (2544) ที่ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารเทศบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าบุคลการในชุมชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารเทศบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และจากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนเทศบาลตำบลศรีสว่าง อำเภอโนนโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามทัศนะของบุคลการ จำแนกตามเพศโดยภาพรวม รายด้านทุกด้าน และรายข้อทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลโนนโพธิ์ อำเภอโนนโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือว่าเป็นเพศหญิง ล้วนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลการในเทศบาลตำบลโนนโพธิ์ อำเภอโนนโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์จำแนกตามเพศโดยภาพรวม รายด้านทุกด้าน และรายข้อทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.2 ผลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลการในเทศบาลตำบลโนน

โพธิ์ อำเภอโนนโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน ตรงตามสมมติฐานที่ 2 ที่ตั้งเอาไว้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลการในเทศบาลตำบลโนนโพธิ์ อำเภอโนนโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ กนกหงษ์ (2544) ที่ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารเทศบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าบุคลการในชุมชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารเทศบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพจน์ ประชิตวัตติ (2541 : 54-57) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของเทศบาลไม่แตกต่างกัน อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรเจิด อนุเวช (2543 : 116-121) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่ของเทศบาล :ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่า ภูมิหลังของประชาชนด้าน อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานเทศบาล และนอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงพล ตุ่มทอง (2541 : 57-58) ที่ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ศึกษากรณี เทศบาลตำบล ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลโนนโพธิ์ อำเภอโนนโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอายุต่างกันมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวม รายด้านทุกด้าน และรายข้อทุกข้อ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์จำแนกระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ 3 ที่ตั้งเอาไว้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสุปรีชา ลาภบุญเรือง (2530 : 65-67) ที่ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนชนบทในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน และจากผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมรายด้านทุกด้าน และรายข้อทุกข้อ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม รายด้านทุกด้าน และรายข้อทุกข้อ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ตามอาชีพ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ 4 ที่ตั้งเอาไว้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุรณ์ กนกหงษ์ (2544) ที่ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารเทศบาล ในเขตอำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในชุมชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารเทศบาล ในเขตอำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงพล ตุ่มทอง (2541 : 57-58) ที่ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ศึกษากรณีเทศบาลตำบลศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ การศึกษารายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอสิตรา รัตตะมณี (2540) ที่ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยศึกษาเฉพาะกรณี สมาชิกสภาเทศบาล อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระดับท้องถิ่น

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ตามรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกัน ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ 5 ที่ตั้งเอาไว้ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทรงพล ตุ่มทอง (2541 : 57-58) ที่ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ศึกษากรณีเทศบาล ตำบลศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยใน



เขตเทศบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม และยังมี ความสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ กนกหงษ์ (2544) ที่ทำวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหาร เทศบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรในชุมชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีส่วน ร่วมในการบริหารเทศบาล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งจาก ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในเทศบาลตำบลนา โโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ตามรายได้ต่อเดือน โดย ภาพรวม รายด้านทุกด้าน และรายข้อทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้ บริการกับเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัด บุรีรัมย์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ พัฒนาท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของบุคลากรในเทศบาลตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ตามรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม รายด้าน ทุกด้าน และรายข้อทุกข้อ ไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญ.05

#### ข้อเสนอแนะ การวิจัย

1. ควรจะปรับเปลี่ยนโครงสร้างของเทศบาลให้เข้ากับ สภาพปัจจุบันนั่นก็คือ สมาชิกสภา เทศบาล และ คณะกรรมการบริหาร เทศบาล ซึ่งเป็นโดยตำแหน่ง เช่น ให้มาจากการเลือกตั้งโดยเร็ว
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนงาน นโยบาย การดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง ต่อเนื่อง
3. การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ยังไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะด้านสาธารณูปโภค และการ พัฒนาสิ่งแวดล้อม
4. การตัดสินใจคัดเลือกบุคคลเพื่อทำหน้าที่ เป็น คณะกรรมการเทศบาล ยังเลือกตามกลุ่มญาติพี่น้องและดู จากฐานะทางการเงิน โดยไม่คำนึงถึงด้านความรู้ ความสามารถที่จะนำมาใช้ในด้านการบริหารและพัฒนา องค์กร ดังนั้น ควรกำหนดระดับความรู้ของผู้สมัครรับ

เลือกตั้งให้สูงกว่าเดิมเพื่อจะให้ให้มีผลต่อการคัดเลือกบุคคลที่ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมมาเป็นคณะกรรมการเทศบาล

5. งบประมาณของเทศบาลไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ดังนั้นในการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ถนน จึงมักจะ จัดทำถนนที่ผ่านหน้าบ้านของคณะกรรมการเทศบาล

6. คณะกรรมการเทศบาลขาดความรู้ ความสามารถในการ บริหารงาน ทำให้ผลงานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยความต้องการของ ประชาชนใน การรับบริการการรักษาสุขภาพจากโรงพยาบาลประจำตำบล เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการในการใช้ บริการการรักษา

2. ควรมีการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการได้รับเบี้ยยังชีพ ทั้งนี้เพื่อหารูปแบบใน การให้บริการหรือกิจกรรมของ เทศบาล ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแบบอย่างสำหรับของ เทศบาล ต่อไป

#### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยความช่วยเหลือ และสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร. กฤษณะ มุหลัน อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วย ความเอาใจใส่อย่างดียิ่งทำให้สารนิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และ ขอขอบคุณ นายวรพงษ์ บาลไธสง นายกเทศมนตรีตำบล นาโพธิ์อำเภอ นาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย และขอขอบคุณ ประชาชนในเขตอำเภอ นาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ที่ให้ความ อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้อมูลสำคัญในการวิจัย ทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

#### บรรณานุกรม

ชุตินา อินทรประเสริฐ. (2544). *แนวทางการบริหารงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ศึกษาเฉพาะ กรณีขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด*

สมุทรปราการ. วิทยาลัยพณิชยการมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรสุรีย์ ชุมเกษียร. (2540). ระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูล  
ข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 : กรณีศึกษาสำนักงาน  
ที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง. รัฐศาสตร  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
พิเชศ รุ่งสว่าง. (2542). พฤติกรรมการรับข่าวสารความรู้  
จากสื่อมวลชนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น  
โรงเรียนประจำจังหวัดในจังหวัดกาญจนบุรี.

วิทยาลัยพณิชยการวารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสาร  
ศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มีชัย อุ่นวิเศษ. (2550). การวิจัยและพัฒนาการมีส่วนร่วม  
ของประชาชนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์การ  
บริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาบริหารส่วนตำบลบึงทวาย  
อ.ต่าวงอ.ย.สกลนคร. วิทยาลัยพณิชยการมหาบัณฑิต  
(การพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.  
อัครรัฐ โกศัย. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจใน  
การเลือกใช้สื่อโฆษณาของผู้ประกอบการสถานบันเทิง  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตรมหา  
บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.