

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
RESIDENTS' SATISFACTION WITH RENDERING PUBLIC SERVICES OF TAMBON
KAMALASAI ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN KAMALASAI DISTRICT,
KALASIN PROVINCE

บรรเทา ไชยโคตร¹

BANTAO CHAIYAKHOT

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน, และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 365 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม, ด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านการเมืองและการบริหารและด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่างๆ ควรมีการอบรมและให้ความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน และควรมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตอัยเย็ด

ABSTRACT

This thematic paper served the purposes: 1) to study resident's satisfaction with rendering public of Tambon Kamalasai Administrative Organization in Kamalasai district, Kalasin province., 2) to compare their satisfaction with rendering public services here variables of their genders, age, and education levels, 3) to examine suggestions for their satisfaction with its rendering public services. The samples comprised 365 voters in its constituency, sampled with Taro Yamane's formula. The research instrument the five-rating-scale questionnaires of 40 question, possessing the reliability for the entire entry at 0.97. The statistics used for analyzing data incorporated frequency, percentage, mean, standard deviation and referential statistics of t-test and F-test (One-way ANOWA).

The results showed that: 1) residents' satisfaction with rendering public services of Tambon Kamalasai Administrative Organization in Kamalasai district, Kalasin province were rated 'high' in the overall aspect. Given a single aspect, all four aspects were also scored 'high'. These aspects placed in descending order of arithmetic means included: i) economy and society, ii) infrastructure, iii) politics and administration, and iiiii) environment and natural resource management, respectively. 2) Hypothesis testing results confirmed that variables of their genders, ages, and education levels showed no significant differences in their satisfaction with rendering public services here in the overall aspect. 3) Residents' suggestion for their satisfaction with rendering public services of Tambon Kamalasai Administrative Organization in Kamalasai district, Kalasin province in descending order three frequencies were: 1) should encourage people to come and participate in the various projects., 2) should have training and education in environmental protection and the public. and 3) should have a solid waste management.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและ

สนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะ และกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ เป็นต้น โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาของส่วนกลาง ซึ่งปัจจุบันนี้การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 ระบบ 5 รูปแบบ (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น, 2547 : 27-28)

และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ซึ่งออกตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ม.ป.ป., หน้า 8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่งในสังคม เป็นองค์กรราชการบริหารส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีฐานะเป็นทบวงการเมือง และเป็นนิติบุคคล ปัจจุบันแบ่งรูปแบบการปกครองออกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ด้านจำนวนประชากร ความเจริญทางเศรษฐกิจและความเจริญทางการเมืองของท้องถิ่นตามความหมาย มีหน้าที่ตามนโยบาย หลักคือ บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ในการจัดระบบบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 (จำนง หอมแย้ม และภราดร หอมแย้ม, 2546 หน้า 16)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งได้บัญญัติให้สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี ไม่ต่ำกว่า 150,000 บาท ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546 หน้า 61) และองค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีหลักการที่สำคัญคือ ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถปกครองตนเอง ตามหลักการกระจายอำนาจ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกกำหนดโดยกฎหมายที่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งรัฐมอบอำนาจภารกิจ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการบริหารและแก้ปัญหา หรือตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ดำเนินการตามเจตนารมณ์ของประชาชน ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจอิสระที่เหมาะสมตามสิทธิที่กฎหมายบัญญัติไว้ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นได้ไม่นาน ประกอบกับได้รับการกระจายอำนาจหรือการถ่ายโอนภารกิจจากภาครัฐ ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ แก่ประชาชน ทำให้การบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบล มักเกิดปัญหาในการให้บริการประชาชนอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งอาจเกิดจากการประสบปัญหา การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ สถานที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน การขาดความรู้ของเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขาดประสิทธิภาพ การใช้บริการหรือทำงานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล การไม่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น (มานพ อุบลทิพย์. 2549, หน้า 1)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการหาแนวทางพัฒนาการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง และสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 3,975 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา
2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
- 3) ด้านเศรษฐกิจและสังคม
- 4) ด้านการเมืองและการบริหาร

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 3,975 คน

6.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 365 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane) (กัลยา วานิชบัญชา, 2546, หน้า 26-27) แล้วทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มี 10 ข้อ
2. ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มี 10 ข้อ
3. ด้านเศรษฐกิจและสังคม มี 10 ข้อ
4. ด้านการเมืองและการบริการ มี 10 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

6.4.1 สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

6.4.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) F-test

7. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

7.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 50.14 มีอายุ 46- 60 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 44.38 และมีระดับการศึกษา อนุปริญญา/เทียบเท่า (ปวส.) จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.22

7.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการเมืองและการบริหาร และด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามลำดับ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) **ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการก่อสร้างและจัดระบบระบายน้ำได้มาตรฐานและทั่วถึง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “มีป้ายบอกชื่อถนน ชื่อซอย ชื่อชุมชน/หมู่บ้าน ต่างๆอย่างทั่วถึงและชัดเจน”

2) **ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “มีระบบการจัดการเก็บและกำจัดขยะที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้งลงถัง”

3) **ด้านเศรษฐกิจและสังคม** พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “มีการส่งเสริมกลุ่มสตรี แม่บ้าน และกลุ่มอาชีพในชุมชน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 5 ที่ว่า “มีการจัดหาสถานที่ในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน”

4) **ด้านการเมืองและการบริหาร** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 10 ที่ว่า “บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติและมีความเสียสละ และทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 9 ที่ว่า “มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ”

7.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

7.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

โดยสรุป ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่างๆ ควรมีการอบรมและให้ความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน และควรมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ

8. การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

8.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้าน อยู่ในระดับมาก **ที่เข่นนี้อภิปรายได้ว่า** เนื่องจากคณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสยมีความเอาใจใส่ในการให้บริการสาธารณะในทุกด้าน และในแต่ละปีงบประมาณได้จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุง แก้ไข ซ่อมแซม ถนน ไฟฟ้า การสาธารณสุข ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยดำเนินงานดังกล่าวเป็นที่ยอมรับของประชาชน เพราะมีการดูแลเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน มีความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พจนีย์ วงษ์แก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพยุห์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอพวนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอพวนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้งสี่ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) **ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า** การดำเนินงานให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมีผลงานเป็นที่ยอมรับของประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเป็นอย่างมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินงานเกี่ยวกับด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน/หมู่บ้าน โดยมีการพัฒนาเส้นทางคมนาคม ภายในท้องถิ่นและเชื่อมโยงระหว่างหมู่บ้าน ชุมชน มีการปรับปรุงแก้ไขและก่อสร้างเส้นทางคมนาคมที่มาตรฐาน อาทิถนนลูกรังมาตรฐานเชื่อมระหว่าง

ตำบลถึงตำบลและหมู่บ้าน มีการปรับปรุง ซ่อมแซม และก่อสร้างระบบประปาทุกประเภทให้สามารถผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน และขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับการขยายตัวของชุมชน อย่างเท่าเทียมกัน อย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนีย์ วงษ์แก้ว ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการก่อสร้างและจัดระบบระบายน้ำได้มาตรฐานและทั่วถึง” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ได้ให้ความสำคัญของระบบการระบายน้ำภายในชุมชน เนื่องจากในฤดูฝนน้ำจะขังและเน่าเหม็น จึงได้มีการดำเนินการก่อสร้างและจัดระบบระบายน้ำให้ครอบคลุมทุกชุมชน ให้มีมาตรฐาน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ แนวคิดของ อัมพร เจริญชัย ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 5 ที่ว่า “มีป้ายบอกชื่อถนน ชื่อซอย ชื่อชุมชน/หมู่บ้าน ต่างๆอย่างทั่วถึงและชัดเจน” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ได้ดำเนินการจัดทำป้ายบอกชื่อถนน และหมู่บ้าน อาจเนื่องจากว่า ป้ายบอกชื่อซอยชื่อชุมชน/หมู่บ้าน ได้ชำรุด และยังไม่ได้รับการซ่อมแซม แต่ประชาชนก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาได้ประหวาดการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

2) **ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสยในด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มีผลงานเป็นที่ยอมรับของประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เป็นอย่างมาก เพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน ได้ดำเนินการ มีการให้บริการกำจัดขยะในหมู่บ้าน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในหมู่บ้าน รักษาความสะอาดของถนนและทางสัญจรในหมู่บ้าน และองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ยังให้การสนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์ให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน องค์กรต่าง ๆ ในชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนีย์ วงษ์แก้ว ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก

จังหวัดมหาสารคาม”ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “มีระบบการจัดการเก็บและกำจัดขยะที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ได้ดำเนินการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอและถูกตามหลักสุขลักษณะ และมีความใส่ใจและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยยึดถือตามระเบียบและหลักเกณฑ์เป็นหลัก อีกทั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเข้าใจในกระบวนการทำงาน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ **อ้อยทิพย์ กองสมบัติ** ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้อีก พร้อมการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคล

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “มีการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน ได้ตรงตามความต้องการ แต่เนื่องจากในการคัดแยกขยะในบางครั้งยังขาดงบประมาณในการดำเนินการ จึงทำให้รู้สึกว่าจะไม่องค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสยไม่ได้ดำเนินการ สอดคล้องกับแนวความคิดของ **สมยศ นาวิการ** ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงานการให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้งการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจทางลบ”

3) ด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสยในด้านเศรษฐกิจและสังคม ของในชุมชน/หมู่บ้านมีผลงานเป็นที่ยอมรับของประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเป็นอย่างมาก **ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ด้านอาชีพ สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มอุตสาหกรรมครอบครัวของกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ และกลุ่มอาชีพต่างๆ ภายในหมู่บ้านและชุมชน และส่งเสริมการค้าเชิงแบบเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะ ด้านเศรษฐกิจและสังคม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พจนีย์ วงษ์แก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม”ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านเศรษฐกิจและ ด้านสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “มีการส่งเสริมกลุ่มสตรี แม่บ้าน และกลุ่มอาชีพในชุมชน” **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ได้มีนโยบายส่งเสริมกลุ่มอาชีพ พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณ และจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อเพิ่มรายได้ต่อครอบครัวของประชาชน เพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น จึงทำให้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวความคิดของ **บุญธรรม กิจปริตาบริสุทธิ์** กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นกิริยาท่าทีรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจ ซึ่งแสดงออกต่อสิ่งเร้าสิ่งหนึ่ง ๆ เช่น วัตถุ สิ่งของและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยจะแสดงออกในทางสนับสนุน (Positive) มีความรู้สึกเห็นด้วยต่อสิ่งเร้า นั้น หรือแสดงออกในทางต่อต้าน (Negative) มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยต่อสิ่งเร้า นั้น”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 5 ที่ว่า “มีการจัดหาสถานที่ในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน” **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ได้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน และมีศูนย์แสดงสินค้าประจำตำบล เพื่อให้ประชาชนได้นำสินค้ามาขาย แต่เนื่องจากสถานที่ขายสินค้ามีเพียงแห่งเดียว จึงทำให้ประชาชนมีความรู้สึก ไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวความคิดของ **สุรศักดิ์ นาดวิล** ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ”

4) ด้านการเมืองและการบริหาร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกลมาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการเมืองและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ในชุมชน/หมู่บ้านมีผลงานเป็นที่ยอมรับของประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเป็นอย่างมาก **ที่เป็นเข่นนี้เพราะว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสยให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน และส่งเสริมการค้าเชิงแบบเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะ ด้านการเมืองและการบริหาร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พจนีย์ วงษ์แก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านพัฒนาการเมืองและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 10 ที่ว่า “บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีความเสียสละ และทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่” **ที่เป็นเข่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ได้ดำเนินการอบรม และให้ความรู้แก่บุคลากร และสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ทำให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย มีความรู้ ความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยเหลือประชาชนผู้มาติดต่อราชการ หรือ

ได้รับความเดือดร้อน ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ **เฮอร์ซี (Wallestein Hercy)** กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลความสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 9 ที่ว่า “มีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ” **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ได้จัดสรรงบประมาณ ในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน อยู่ทุกปีงบประมาณ แต่อาจจะมีประชาชนผู้ใช้บริการบางคนที่ไม่ประทับใจต่อการให้บริการด้วยวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีอยู่ จึงทำให้ผลการวิจัยในประเด็นนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อในด้านการเมืองและการบริหารแต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ **วรูม (Victor H. Vroom)** ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งสามารถใช้แทนได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ”

8.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

1) **เพศ** ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงได้มีส่วนร่วมและความร่วมมือในกิจกรรมการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย และการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสยอย่างทั่วถึง ให้ความเสมอภาคกันทุกหมู่บ้าน/ชุมชน และเทศบาลมีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และมาตรฐานเดียวกัน โดยให้การบริการสาธารณะให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน/ชุมชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พจนีย์ วงษ์แก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพุก** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอนาโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอนาโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) **อายุ** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** การดำเนินงานในกิจกรรมการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย มีการส่งเสริมให้

ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมในชุมชนเป็นประจำ และการให้บริการสาธารณะมีการกำหนดแนวทาง และนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งมีผลการดำเนินงานให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย มีผลงานที่เป็นรูปธรรม สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน จึงทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพยุห์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** สภาพสังคม วัฒนธรรมความเป็นอยู่ และการศึกษาของประชาชน มีลักษณะใกล้เคียงกัน และองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ได้มีการส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วยมาตรฐานเดียวกัน ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันทุกคนไม่มีการเลือกปฏิบัติ และองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย มีการให้บริการสาธารณะได้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พจนีย์ วงษ์แก้ว** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนารี แสนพยุห์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Findings) ดังต่อไปนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการสาธารณะในทั้งสี่ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้าน

สิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ,ด้านเศรษฐกิจและสังคม,และ ด้านการเมืองและการบริหารให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป และผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐานด้วยการพัฒนาเส้นทางคมนาคมภายในท้องถิ่นและเชื่อมโยงระหว่างหมู่บ้านชุมชน ปรับปรุงแก้ไขและก่อสร้างเส้นทางคมนาคมที่มีมาตรฐาน อาทิ ถนนลูกรังมาตรฐาน เชื่อมระหว่างตำบลถึงตำบลและหมู่บ้าน ปรับปรุง ซ่อมแซม และก่อสร้างระบบประปาทุกประเภทให้สามารถผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของชุมชน และขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมพื้นที่เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการก่อสร้างและจัดระบบระบายน้ำได้มาตรฐานและทั่วถึง” ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะในการก่อสร้างและจัดระบบระบายน้ำได้มาตรฐานและทั่วถึงให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 5 ที่ว่า “มีป้ายบอกชื่อถนน ชื่อซอย ชื่อชุมชน/หมู่บ้าน ต่างๆอย่างทั่วถึงและชัดเจน” ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะในการติดป้ายบอกชื่อถนน ชื่อซอย ชื่อชุมชน/หมู่บ้าน ต่างๆอย่างทั่วถึงและชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะในด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติด้วยการให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน การให้บริการกำจัดขยะในหมู่บ้าน เป็นต้นให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “มีระบบการจัดการเก็บและกำจัดขยะที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ” ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลกลมาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะระบบการ จัดการเก็บและกำจัดขยะที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “มีการคัดแยก ขยะก่อนทิ้ง” ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการ นี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะในการคัดแยกขยะก่อนทิ้งที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับ มากที่สุดต่อไป

3) ด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้การบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเศรษฐกิจและ สังคม โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการด้านเศรษฐกิจและสังคมนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะ ส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ด้านอาชีพ สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มอุตสาหกรรมครอบครัวของกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ และกลุ่มอาชีพต่างๆ ภายในหมู่บ้านและชุมชน และส่งเสริมการค้าเชิงแบบเศรษฐกิจ พอเพียงแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน เศรษฐกิจและสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับ มากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “มีการส่งเสริม กลุ่มสตรี แม่บ้าน และกลุ่มอาชีพในชุมชน” ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะในการส่งเสริมกลุ่มสตรี แม่บ้าน และกลุ่มอาชีพในชุมชนให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อ 5 ที่ว่า “มีการจัดหาสถานที่ ในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน” ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ควร รักษาามาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะในการส่งเสริมกลุ่มสตรี แม่บ้าน และกลุ่มอาชีพในชุมชนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน สิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

4) ด้านการเมืองและการบริหาร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการเมืองและการ บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกลมาไสย ควรรักษา

มาตรฐานการให้บริการด้านเศรษฐกิจและสังคมนี้ไว้ และพัฒนาการให้การบริการสาธารณะส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ด้านอาชีพ สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มอุตสาหกรรมครอบครัวของกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ และกลุ่มอาชีพต่างๆ ภายในหมู่บ้านและชุมชน และส่งเสริมการดำรงชีพแบบเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 10 ที่ว่า “บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีความเสียสละ และทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่” ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการด้านเศรษฐกิจและสังคม ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 9 ที่ว่า “มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ” ดังนั้น คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างเพียงพอ ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจและสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับมากที่สุดต่อไป

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีข้อจำกัดบางประการที่ไม่สามารถศึกษาให้ครบทุกแง่มุมได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้สนใจได้วิจัยต่อยอดจากการวิจัยเรื่องนี้ดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากแต่ค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้นควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

2) จากผลการวิจัยพบว่า มีการจัดหาสถานที่ในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อคำถามจากจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ดังนั้นควรวิจัยปัญหาและอุปสรรคในการจัดหาสถานที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

10. บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1. หนังสือทั่วไป

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.(2548). หลักการทำแผนพัฒนาและยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น. _____.(ม.ป.ป.). แผนพัฒนาการศึกษาท้องถิ่น ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2549-2551). ม.ป.ท..

- กุลธน ธนาพงศธร. (2532). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปรีนติ้ง.
- จำนงค์ หอมแยม และภราดร หอมแยม. (2537). ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติราชการ. กรุงเทพฯ : บัญฑิต.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและ แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- _____. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ชูศรี ออสเตอร์เลีย. (2548). การให้บริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สายธาร.
- ทองใบ สุดซารี. (2549). การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นพพงษ์ บุญจิตราดูล. (2534). หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารและการนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : พิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น ฉบับแก้ไขปรับปรุง. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. (2533). รวมบทความการวิจัยและการประเมินผล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประยูร กาญจนดุล. (2535). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญช เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยากถ้าอยากทำ. สำนักนายกรัฐมนตรี : กรุงเทพฯ.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล. (2532). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. (2544). การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มูลนิธิส่งเสริมปกครองท้องถิ่น. (2547). รวมกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ. 2546. : กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีพับลิเคชั่น.
- รุ่ง แก้วแดง. คำกล่าวเปิดการสัมมนาเรื่อง วิถีชีวิตเด็กไทยในสหัสวรรษใหม่. รายงานปฏิรูปการศึกษา, 2(24) 5 มีนาคม 2543.
- วุฒิพงศ์ ฉายะพิงค์. (2546). สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า : การสื่อสารเพื่อการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น หมวดโครงสร้างภายนอก โครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินกับการปกครองท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า
- ศจี โพธิ์ปักข์. (2538). ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน.
- ศุภนิษฐ์ โชครัตนชัย.(2536). การบริหารการบริการ : พัฒนาคอนอย่างใดเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สมชาติ กิจบรรจง. (2536).สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____.(2536). เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2516). การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ.(2543). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล..
- _____. (2524).การบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2550). การให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน. วิทยาลัยการเมืองการปกครองและสำนักวิจัยและพัฒนา, กรุงเทพฯ.
- สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล..
- _____. (2524). การบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร เจริญชัย. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนดิลีฟ.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อัมพร เจริญชัย. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนดิลีฟ.

2. วิทยานิพนธ์

- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์. พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กิตตินันท์ อรรถคบท. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล : ศึกษากรณีสุขาภิบาลบางประหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ พม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- เฉลิมชัย เก็จรัมย์. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกะสังข์ จังหวัดบุรีรัมย์. สารนิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ชัชวิน เสาวเวียง (2550).“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดศรีสะเกษ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัฐติพงษ์ ทิพย์อักษร. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอบึงบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. สารนิพนธ์ : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์. (2533). รวมบทความการวิจัยและการประเมินผล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรรณภา เชื้อพุดตาล. (2547). “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรุษทิม (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ไพศาล สมุทรเฝ้าจินดา. (2550). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มานพ อุบลทิพย์. (2549). การรับรู้และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตำบลหนองปรือ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รพม.ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุวณัส จำปามูล. (2553).ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. ค้นคว้าอิสระ (สาขารัฐประศาสนศาสตร์) : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วิชัย สายรักษา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองท่าบ่ออำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เรืองชัย ไตรพรกนกรัตน์. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำบริษัททานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักขณา ร่องบุตรศรี. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. สารนิพนธ์ : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ศจี โพธิ์ปักษ์. (2538). ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ มหานคร : อสารักขาตินแดน.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544). “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี. ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริการณัฐ ธนิตสิริโรจน์. (2544). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว”.
วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อม
ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). “ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

อรทัย บุญไคร้. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาเทศบาลนคร
แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน
สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย
: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

3. เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย. (2556). “แผนพัฒนาสามปี 2556-2558 องค์การบริหารส่วนตำบล
กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์”. กาฬสินธุ์ : องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

2. ภาษาอังกฤษ

Abraham Maslow. (1954). Motivation and Personality. New York : Harper & Row,

Alderfer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.

Callard, Ronald stiles, A study of the Effects of Interesting Parented Expectations for
Student Academic Success, Dissertation Abstracts International. 48(2 August 1979) : 563-A.

Frederick Herzberg. (1956). The Motivation to work. New York : John Wiley & sons, Inc.

Hercy, Wallestein. (1981). Management in the Public Service, New York : The Macmillan
Company.

Hooloway, William V.(1951). State Local Government in United States. New York : McGraw - Hill

Mc Cullough, J.S. (1954). Managerment in the public service. The best for effective Perform-
ance New York : Mc Graw – Hill book.

Mongtagu, Harry G. (1984). Comparative Local Government. Great Britain : Willian B. Rendon.

Millett, John D. (1954). Management in the Public Service : The Quest for Effective Perform-
ance. New York : Mc Graw–Hill Book

Morse, Nancy C. (1973).Satisfaction in the White Collar Job. Michigan : University of Michigan Press.

Vroom W.H. (1964). Work and Motivation. New York John Wiky and Son Ine.

Walman BB. (1989). Dictionary of Behavior Science. New York Van Norstand Reinholo Company.

11. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สำเร็จลงได้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอัยเย็ด และบุคคลหลายท่านที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ ความคิดเห็นและกำลังใจ

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมพู่ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาวอมรมิตร มงคลเคหา รองปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอรวิชัย จังหวัดอัยเย็ด นางประนอม แสนสวนจิตร นักวิชาการคลัง 7ว เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอรวิชัย จังหวัดอัยเย็ด และนายบัญชา ย่อมอารีย์ อดีตนายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัย จังหวัดอัยเย็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณนายกององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย ประชาชนทุกคน และเจ้าหน้าที่ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัย ที่ทำให้งานวิจัยของผู้วิจัยสำเร็จลุล่วง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์ การปกครองทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ คณะผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนกระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจตลอดมา