

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial
Administrative Organization Fiscal Year 2022

สิทธิพร สุนทร¹ รัชนิดา ไสยรส² สติคุณ บุญเรือน³ ธัญญิกานต์ คำวิเศษชนธรณ์⁴ สดใส ธรรมรัตน์⁵ และภัณฑิลา น้อยเจริญ⁶

Sitthiporn Soonthorn¹ Ratchanida Saiyaros² Sathitkoon Boonruan³

Thantikan Khamwisettanathon⁴ Sodsai Thammarat⁵ Phunthila Noicharoen⁶

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

¹E-mail: sitthiporn.so@rmu.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7216-8062>

²E-mail: Ratchanida.sa@rmu.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5955-8058>

³E-mail: sathitkoonboonruan@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1144-3259>

⁴E-mail: thantikan22@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2664-5726>

⁵E-mail: jigjo_a29@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5363-7588>

⁶E-mail: Phunthila.noi@mcu.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7248-2457>

Received 16/08/2022

Revised 20/08/2022

Accepted 21/08/2022

บทคัดย่อ

การจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม โดยการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดีควรมีลักษณะ 4 มิติ ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ และความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาปีงบประมาณ 2565 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า

[463]

Citation:

สิทธิพร สุนทร, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, ธัญญิกานต์ คำวิเศษชนธรณ์, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภัณฑิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathon, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.08 จำแนกเป็นงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมโดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำเท่ากับ 0.475

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การให้บริการสาธารณะ; องค์การบริหารส่วนจังหวัด

Abstract

Providing good public services, local government organizations should be organized in the form of commercial and social enterprises, in which a good local public service organization should have four dimensions, namely; The suitability of the public service type, the degree of exploitation and exploitation, the person or audience of public service, and the correspondence between the public service type and the public service model. Therefore, this research had objectives were 1) to study the level of people's satisfaction towards the public service of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization, 2) To study the relationship between personal factors and public services of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization, 3) to study the recommendations for the management of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization. This research was held in Fiscal Year 2022. The sample consisted of 400 people. The research instrument was a questionnaire. The statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The finding found that:

[464]

Citation:

สิทธิพร สุทธิ, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, อธิวิภาณต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดิส ธรรมรัตน์ และ ภันทิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

1. People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization, the number of 4 projects as overall at the highest level accounted for 93.80%, classified as work, found that they were satisfied At the highest level in every job.

2. The results of the analysis of the relationship between personal factors and public service of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization, the overall positive correlation was at a low level of 0.475.

3. People's recommendations for the public service of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization are as follows: The staff should be friendly, facilitating the service to the recipient must be based on friendliness, should arrange staff who have basic treatment knowledge and readiness to work, The staff should have the right attitude to serve, service that impresses the recipient. And there should be a systematic setup of a service center and data warehouse.

Keywords: Satisfaction; Public Service; Provincial Administrative Organization

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูงในประเทศไทยต้องสร้างขีดความสามารถของระบบราชการไทยในการรับมือกับแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปและยกระดับความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้สูงเท่ากับระดับสากลภายใต้แผนปฏิรูป ได้ปรับปรุงระบบราชการให้ทันสมัย จึงมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการแบบเก่าที่เน้นความสำคัญของข้อมูลนำเข้า ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณค่าของภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจ อำนาจความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ การใช้ระบบราชการที่ดี ต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบของคณงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ตามความเหมาะสมสำหรับภารกิจเพื่อประโยชน์ของประชาชน การบรรลุภารกิจของรัฐบาลในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ บริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับของการบริการ รวมถึงองค์กรหรือหน่วยบริการทุกประเภท เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญของการบริการในมิติของผู้ให้บริการ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) ความสำคัญต่อการบริหารงานบุคลากรบริการคือผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือพนักงาน

[465]

Citation:

สิทธิพร สุพร, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, อธิวิภาณต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภันธิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaro, R., Boonruan, S., Khamwisetnanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

.....

แนวทาง เพราะเป็นคนที่มิปฏิเสธสัมพันธ์กับผู้มาเยี่ยม การรับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มจากการต้อนรับผู้มาเยี่ยมจนบอกกล่าวบุคคลนั้นเมื่อบริการสิ้นสุดลง (Service Mind) อย่างเต็มที่และรู้วิธีพัฒนาศักยภาพที่นำไปสู่บริการอย่างมืออาชีพ (2) ความสำคัญต่อผู้บริหารบริการ การทำความเข้าใจบริการจะช่วยให้ผู้จัดการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินงานบริการด้วยคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ วันนี้เราเผชิญกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองของประเทศตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่ซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่วนหนึ่งของรัฐบาลทำงานร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เข้มแข็งและไม่แข่งขันกัน หน้าที่ของรัฐบาลแห่งชาติคือการกำหนดเป้าหมายทางเศรษฐกิจมหภาคและสังคมการเมืองสำหรับรัฐบาลท้องถิ่นในการผลิตบริการสาธารณะในท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ รัฐบาลท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ การทำงานอย่างใกล้ชิดกับประชาชน การทราบข้อมูลและความต้องการ และความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีลักษณะต่างๆ (Diversity) ตามสภาพของแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่และหน่วยงานต่างๆ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2563)

การจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจกรรมเพื่อสังคม โดยการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดีควรมีลักษณะ 4 มิติ คือ (1) ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ กล่าวคือควรจัดเป็นบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องถิ่นควรมียึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) หากบริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ของรัฐบาลท้องถิ่น บริการสาธารณะขนาดใหญ่ที่ต้องใช้งบประมาณและความรู้จำนวนมาก หรือต้องดำเนินการในพื้นที่ของรัฐบาลท้องถิ่นขนาดใหญ่ เช่น การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เช่น โครงข่ายรถไฟ สนามบิน ท่าเรือน้ำลึก เป็นต้น กิจกรรมบริการสาธารณะที่เอกชนมีความพร้อมและมีศักยภาพในการดำเนินงานเพียงพอ (2) ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร คือ การบริการสาธารณะทุกประเภทสามารถทำกำไรและทำกำไรได้ โดยทั่วไป การจัดซื้อจัดจ้างบริการสาธารณะและผลกำไรทุกประเภทสามารถทำได้เพราะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไร สามารถอยู่ได้ด้วยตนเองและเพียงพอสำหรับการให้บริการสาธารณะในอนาคตในฐานะบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น และผลกำไรที่ได้รับจะต้องนำไปใช้เพื่อให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือส่งเป็นรายได้ในท้องถิ่น (3) บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ คือ การให้บริการสาธารณะจะช่วยสร้างการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายแต่อย่างใด เพราะการให้บริการสาธารณะประเภทใด ๆ จะต้องคำนึงถึงบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายอยู่เสมอ การให้บริการ โดยทั่วไปแล้ว การให้บริการสาธารณะต้องจัดให้มีขึ้น

[466]

Citation:

สิทธิพร สุทธิ, รัชิตา ไชยรส, สติคุณ บุญเรือน, ธัญญกานต์ คำวิเศษธรรม, สดิส ธรรมรัตน์ และ ภณศิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaro, R., Boonruan, S., Khamwisetnanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

เพื่อให้บริการแก่บุคคลหรือกลุ่มเฉพาะ เพื่อให้บริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การให้บริการสาธารณสุขป็นพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ ต้องสร้างโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยสร้างการบูรณาการของทุกคนและทุกกลุ่มในสังคม (Inclusiveness) อย่างเท่าเทียมกัน และ (4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ คือ ประเภทของบริการสาธารณะควรดำเนินงานในรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด ในประเด็นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหการ (Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับกำหนัดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่ากำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบใดได้บ้าง (วุฒิสารตันไชยและคณะ, 2559.)

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการของการกระจายอำนาจคือการอนุญาตให้ท้องถิ่นดำเนินกิจกรรมของตนเองโดยอิสระ ปราศจากคำแนะนำจากรัฐบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ยังคงยึดตามนโยบายของรัฐ เช่น นโยบายการเงินและการคลัง นโยบายการป้องกันประเทศ ฯลฯ ดังนั้นรัฐบาลท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมการบริหารของตนเอง แต่ในทางกลับกันรัฐบาลยังต้องการสิทธิพิเศษในการควบคุมเพื่อรักษาสถานะของความสามัคคีและความมั่นคงของชาติ (ธนวิทย์ บุตรอุดม, 2560)

อย่างไรก็ตาม การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของรัฐบาลที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญในด้านการเมืองการปกครองของชุมชนท้องถิ่นโดยเฉพาะชุมชนท้องถิ่นที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยในทฤษฎีและแนวความคิด จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารมีหน้าที่บริหารประเทศโดยตรงเพื่อให้ประชาชนมีความสุขสบายในการอยู่อาศัย (Well Being) อีกทั้งในเรื่องของความมั่นคงของชาติ ทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม (National Security) แต่เป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศ เนื่องจากอาจมีปัญหาเรื่องความล่าช้าในการดำเนินงาน เนื่องจากบริการอาจไม่ตอบสนอง ความต้องการของแต่ละชุมชนในแต่ละพื้นที่ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการดำเนินงาน (Budget) และบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถดำเนินการในลักษณะที่เป็นการลดภาระของรัฐบาลโดยให้ประชาชนเข้าถึงได้ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของ

[467]

Citation:

สิทธิพร สุพร, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, ธัญญิกานต์ คำวิเศษธรรม, สติโส ธรรมรัตน์ และ ภันธิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaro, R., Boonruan, S., Khamwisetnanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

ชุมชนท้องถิ่นจะสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของชุมชนนั้นๆ ส่งผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและมีความสำคัญ (สิวพร สุขเอียด, 2562)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งที่ได้รับผิดชอบในการพัฒนาพื้นที่ของจังหวัดมหาสารคามทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข อาชีพ โครงสร้างพื้นฐาน และการศึกษาในด้านความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาความรู้สึกรู้สึกหรือเจตคติของประชาชนที่เกิดจากการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องที่เกิดจากการบริการสาธารณะ ความพึงพอใจของผู้คนเป็นเครื่องมือวัดที่สามารถวัดได้ ประสิทธิภาพคุณภาพองค์การบริหารสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามที่ส่งมอบให้กับประชาชนในพื้นที่จะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ในด้านการให้บริการกับการบริหารงานของหน่วยงานในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอีกด้วย ในพื้นที่ให้บริการให้บริการสาธารณะควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องแบ่งปันบริการสาธารณะดังกล่าวจึงคุ้มค่าแต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรร่วมมือกันบริหารจัดการการผลิตและบริการอย่างเป็นระบบและมีส่วนร่วม

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม งานการรับแจ้งเหตุและการสั่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน งานการจัดเก็บภาษี และงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

[468]

Citation:

สิทธิพร สุนทร, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, ธัญญกานต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภณศิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaro, R., Boonruan, S., Khamwisettanathon, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

ขอบเขตด้านการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม งานการรับแจ้งเหตุ และการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน งานการจัดเก็บภาษีและงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ประชากร ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 304,397 ครัวเรือน (ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2565) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ Yamane (Yamane, 1973, P. 727) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม (2) งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน (3) งานการจัดเก็บภาษี (4) งานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ

โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ : พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จังหวัดมหาสารคาม

4. ระยะเวลา: ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

5. ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินมีดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

[469]

Citation:

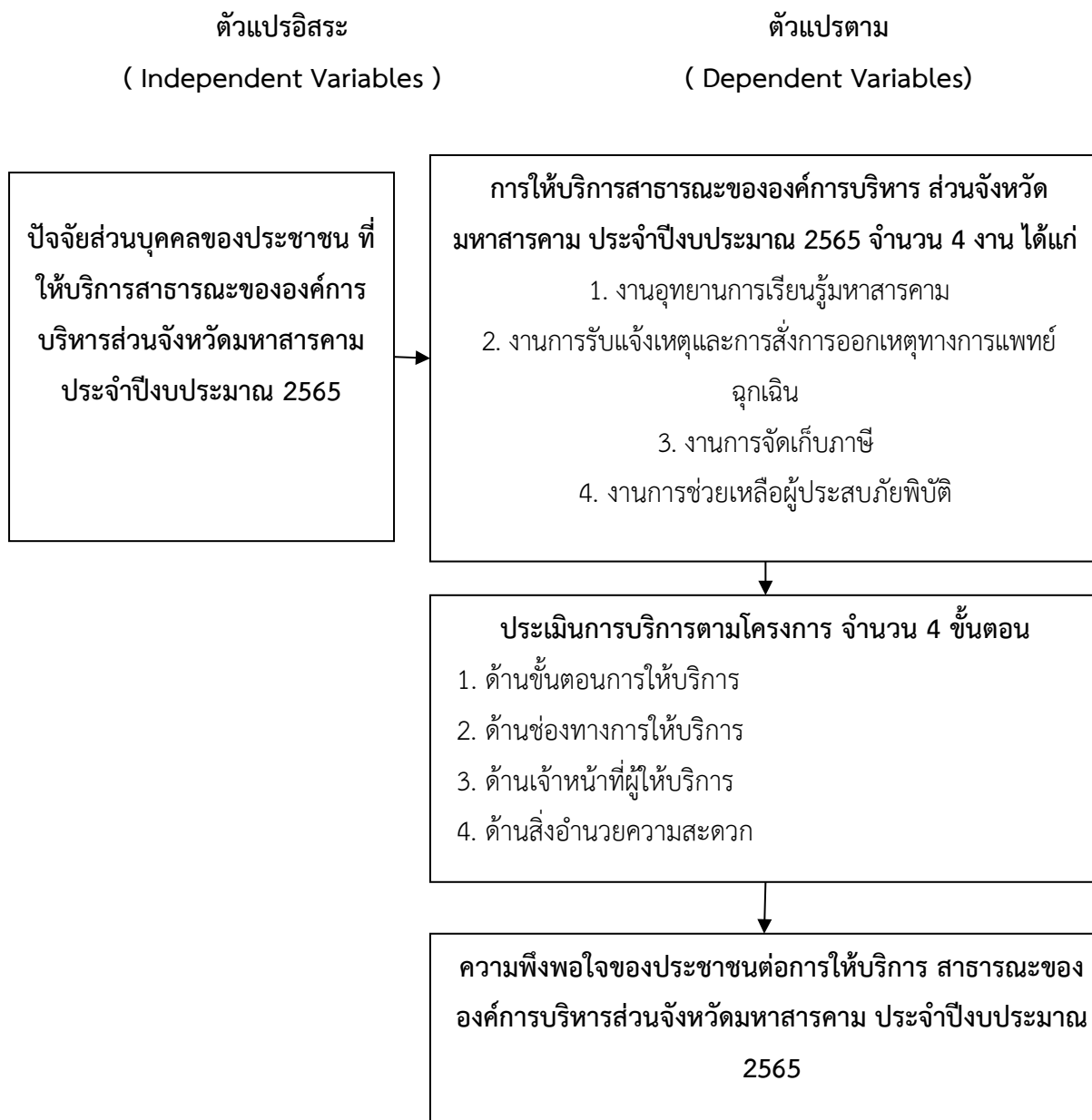
สิทธิพร สุทธิ, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, อัมภิกาณต์ คำวิเศษธรรม, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภณติลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการวิจัยจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏตามกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

[470]

Citation:

สิทธิพร สุนทร, รัชนิดา ไสยรส, สถิตคุณ บุญเรือน, อัญญิกานต์ คำวิเศษชนธน์, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภันติลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathon, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ เป็นการ การวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 304,397 ครัวเรือน (ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูล ณ กรกฎาคม 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 เก็บรวบรวมและศึกษาหลักการขั้นตอนจากเอกสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.3 กำหนดรูปแบบและโครงสร้างของเนื้อหาแบบสอบถามจากนั้นก็ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

3.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามและได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ตรวจสอบความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามของประชากรที่ศึกษา

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

[471]

Citation:

สิทธิพร สุพร, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, อัมภิกาณต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภณศิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

4.2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และการจัดกระจายด้วยการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามสถิติการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation

2.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้วิจัย นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมและจำแนกเป็นรายโครงการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม	4.64	0.14	92.80	มากที่สุด
2. งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการ แพทย์ฉุกเฉิน	4.63	0.17	92.60	มากที่สุด
3. งานการจัดเก็บภาษี	4.73	0.11	94.60	มากที่สุด
4. งานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ	4.75	0.08	95.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.69	0.14	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. =0.14) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน

[472]

Citation:

สิทธิพร สุนทร, รันิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, อัญญิภาณต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภณติลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathon, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public
Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคืองานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ($\bar{X} = 4.75, S.D. = 0.08$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคืองานการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.11$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคืองานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม ($\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.14$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และงานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน ($\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.17$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 2 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมและรายด้าน

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความสัมพันธ์โดยรวม
ปัจจัยส่วนบุคคล	-	.341**	.215**	.243**	.161**	.670**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-	-	.338**	.091	.184**	.726**
ด้านช่องทางการให้บริการ	-	-	-	.138**	.066	.614**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	-	.077	.447**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	.475**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมโดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .475 โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .341 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .243 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .215 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .161

[473]

Citation:

สิทธิพร สุพร, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, อธิภาณต์ คำพิเศษธนธณ์, สดิส ธรรมรัตน์ และ ภณติลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ดังนี้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจมีจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน และควรมีการจัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูลผู้รับบริการงานช่วยเหลือประสพภัยอย่างเป็นระบบ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรีจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้ 1. งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลองความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด 2. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด 3. งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด 4. งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี งบประมาณ 2563 ผลการศึกษาพบว่าระดับความ

[474]

Citation:

สิทธิพร สุทธิ, รัชนิดา ไชยรส, สติคุณ บุญเรือน, อัมภิกาณต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดิส ธรรมรัตน์ และ ภณติลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaro, R., Boonruan, S., Khamwisetnanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

พึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษาและงานบริการที่ 4 งานด้านโยธา จากการศึกษาพบว่าประชาชน โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องราวผลงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่างานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.80 และงานด้านอื่นๆ (ศูนย์บริการร่วม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมโดยรวมนี้อาจมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .475 โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .341 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .243 ด้านช่องทางการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .215 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .161

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของชวนพิศ เงินฉลาด (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ พบว่า ปัจจัยด้านครอบครัว ตัวแปรอาชีพของบุพการีและประวัติการรับราชการในครอบครัว ปัจจัยด้านศาสนา ตัวแปรการร่วมกิจกรรมทางศาสนา ปัจจัยด้านการศึกษา ตัวแปรสาขาที่ศึกษา และสถาบันการศึกษา และปัจจัยด้านงาน ตัวแปรส่วน/ฝ่าย/สถานี และระดับที่แตกต่างกันมีผลให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสนอง ไกล่ชิด (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วน

[475]

Citation:

สิทธิพร สุทธิ, รัชดา ไชยรส, สติคุณ บุญเรือน, อัญญิภาณต์ คำวิเศษธนธรณ์, สติโส ธรรมรัตน์ และ ภันติลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสนามกีฬาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในออกกำลังกาย ด้านการบริการ และด้านการบริหารจัดการสนามและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬามีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอภินันท์ จันตะนี, วลัยรัชชยา เลิศรัชชาพันธ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่อยู่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมโดยรวมนี้อาจมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .475 และมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ควมมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจมีจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน และควรมีการจัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูลผู้รับบริการงานช่วยเหลือประสพภัยอย่างเป็นระบบ

[476]

Citation:

สิทธิพร สุพร, รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน, อธิภาณันต์ คำพิเศษธนธณ์, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภณศิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathon, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478;

DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ดังนี้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ความมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจมีจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน และควรมีการจัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูลผู้รับบริการงานช่วยเหลือประสพภัยอย่างเป็นระบบ ดังนั้นจึงควรดำเนินการดังนี้

1.1 ควรให้ความสำคัญและเร่งพัฒนาบริการสาธารณะ ด้านงานเก็บภาษี งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม การแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉินและคำสั่งฉุกเฉินทางการแพทย์ตลอดจนด้านอื่น ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี มากไปกว่านั้น

1.2 ควรมีแนวทางการพัฒนาประกาศฉุกเฉินและคำสั่งฉุกเฉินทางการแพทย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันท่วงที

1.3 ควรมีการพัฒนาบุคลากรบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมโดยรวมนี้อาจมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .475 โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .341 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .243 ด้านช่องทางการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .215 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .161 ดังนั้นประเด็นที่ควรวิจัยต่อดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อกำหนดกลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งปัญหาและความจำเป็นในการกำหนดปริมาณงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

[477]

Citation:

สิทธิพร สุนทร, รัชนิดา ไสยรส, สถิตคุณ บุญเรือน, อธิวิภาณต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดิส ธรรมรัตน์ และ ภณศิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaros, R., Boonruan, S., Khamwisettanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>

เอกสารอ้างอิง

- ชวนพิศ เงินฉลาด. (2562). แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้. สารนิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนวิทย์ บุตรอุดม. (2560). ปัจจัยความสำเร็จในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดลำปาง. วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย, 9 (3), 173-197.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรีจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต เทศบาลนคร สมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วุฒิสาร ตันไชยและคณะ. (2559). การปฏิรูปสถาบันและกระบวนการเพื่อเสริมสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า.
- สนอง ไกล่ชิด. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด : มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดมหาสารคาม. (2564). ปัญหาชีวิตเรื้อรังราษฎรจังหวัดมหาสารคาม ณ เดือน กรกฎาคม 2564. มหาสารคาม : สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดมหาสารคาม.
- สิวพร สุขเอียด. (2562). การปกครองท้องถิ่น. [Online] <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title> [19 พฤษภาคม 2564]
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สงขลา : คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อภิรักษ์ จันตะนี, วลัยชญา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 7(1), 1-12.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an Introductory Analysis*. 3rd edition, New York: Harper & Row Publishers Inc.

[478]

Citation:

สิทธิพร สุทธิ, รัชดา ไชยรส, สติคุณ บุญเรือน, อัญญิภาณต์ คำวิเศษธนธรณ์, สดใส ธรรมรัตน์ และ ภรณ์ทิลา น้อยเจริญ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2 (4), 463-478.

Soonthorn, S., Saiyaro, R., Boonruan, S., Khamwisettanathorn, T., Thammarat, S., & Noicharoen, P., (2022). People's Satisfaction towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2022. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 2 (4), 463-478; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.70>