



บทความวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS PUBLIC SERVICE
OF MAHA SARAKHAM PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
IN THE FISCAL YEAR 2021

ธัญฎีกานต์ คำวิเศษธนธรณ์

Thantikan Khamwisettanathon

ภันฑิลา น้อยเจริญ

Phunthila Noicharoen

พิมลศักดิ์ นิลผาย

Pimonsak Nilphai

สถิตคุณ บุญเรือน

Sathitkoon Boonruan

สกนธ์ ดำสาคร

Sakont Dumsakorn

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

E-mail: phunthila.noi@mcu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 761,781 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ

* Received August 14, 2022; Revised September 22, 2022; Accepted November 21, 2022



สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 จำแนกเป็นงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย งานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ งานการจัดเก็บภาษี งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม และงานการรับแจ้งเหตุและการสั่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมโดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .449 มีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่สร้างความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนที่เข้าใช้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่และรถยนต์สำหรับให้บริการตอนเกิดเหตุอย่างเพียงพอ ควรนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการจัดเก็บภาษี และประชาชนผู้ประสบภัยควรให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเสมอภาค

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

Abstract

The Objectives of this research article were to 1) to study the level of people's satisfaction towards the public service of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the academic year of 2021, 2) to study the relationship between personal factors and public services of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the academic year of 2021, and 3) to study the recommendations for the management of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the academic year of 2021. The population were 761,781 people who were 18 years and over in Maha Sarakham Province. The sample group consisted of 400 people. The research instruments were the questionnaires. The statistics used were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The results shown that people's satisfaction towards Public Service of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the academic year of of the 4 projects was at the highest level or 94.20%. If classifying as job, it was found that they all were at the highest level; helping victims, tax management, Maha Sarakham Learning Park, and accident and emergency. The



analysis of the relationship between personal factors and public services of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the academic year of 2021 was totally low at .449. There were some suggestions for the services of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization; there should have staff to serve people' understanding, government vehicles and drivers.

Keywords: Satisfaction, Public Service, Provincial Administrative Organization

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2556-2561 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการแบบบูรณาการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ตามหลักธรรมาภิบาล และสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิโรจน์ ก่อสกุล และชลิดา ศรีมณี, 2560)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรขั้นพื้นฐานของระบบการเมืองที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาในหลายมิติที่เกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้แก่รัฐบาลท้องถิ่นจึงย่อมเป็นประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนมิใช่น้อยเมื่อเปรียบกับการรวบอำนาจไว้แต่กับส่วนกลางเพียงอย่างเดียวหรือแบ่งอำนาจเพียงบางส่วนให้กับตัวแทนในระดับภูมิภาคเท่านั้น (ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, 2559) ทั้งนี้การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้นย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) (สิวาพร สุขเอียด, 2562)

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย (“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560”, 2560) ซึ่งการให้บริการสาธารณะเป็นการบริการจากหน่วยงานองค์กรของรัฐหรือเอกชนผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะซึ่งจะต้องทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยคำนึงถึง



ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เป้าหมายคือตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องมีความเสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง สะดวก ประหยัด และต้องตรงต่อเวลา (พุทธชาติ ภูทับทิม, 2560) โดยรัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รัฐมีการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมให้ประชาชนทุกคนทุกส่วนมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์อย่างเสมอภาคกันองค์กรจัดทำบริการสาธารณะสามารถ แบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ (2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (4) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรเอกชน (Birch, A. H., 1993)

จากการดำเนินงานของ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ที่มีหน้าที่ในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การอาชีพ สาธารณูปโภคต่าง ๆ นั้น คณะผู้วิจัย ซึ่งเป็นนักวิชาการในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความสนใจในการการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากกิจการบริการสาธารณะ และวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นมาประกอบการประเมินและวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการกับการบริหารของหน่วยงานในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะของ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564



วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ เป็นการ การวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 761,781 คน (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัดมหาสารคาม, 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, Taro., 1973) และคณะผู้วิจัยดำเนินการกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแต่ละโครงการตามวิธีการหาสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นตามอำเภอ จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 เก็บรวบรวมและศึกษาหลักการขั้นตอนจากเอกสาร คู่มือ ระเบียบกฎหมาย 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

ผลการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัย นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 20-40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคืออายุ 41-60 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างพบว่าค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 โครงการที่ประเมินเท่ากันทั้งหมด 4 งานคืองานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานการจัดเก็บภาษี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน ตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และจำแนกเป็นงานพบว่าความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคืองานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคืองานการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคืองานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ 93.20 และงานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 92.60



3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามวิธีการของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient โดยรวมโดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .449 เมื่อดูความสัมพันธ์เรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .424 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .320 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .211 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .151

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 ควรมีเจ้าหน้าที่ซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนที่เข้าใช้บริการทุกครั้ง ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องที่ใช้บริการทุกห้องทั้งห้องคอมพิวเตอร์ ห้องดนตรีห้องอบรมสัมมนา ควรมีเจ้าหน้าที่และรถยนต์สำหรับให้บริการตอนเกิดเหตุอย่างเพียงพอ ควรมีการกระจายอำนาจให้สามารถสั่งการในงานการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อให้บริการความรวดเร็วและสะดวก ควรมีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้ในการจัดเก็บภาษี เช่น การจ่ายผ่านไลน์ แอปพลิเคชันหรือคิวอาร์โค้ด ควรให้บุคลากรรองรับบริการเก็บภาษีนอกพื้นที่โดยให้ครอบคลุมทั้งจังหวัด ประชาชนผู้ประสภภัยควรให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเสมอภาค ประชาชนผู้ประสภภัยควรให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในรูปแบบของที่พัก อาหาร ยารักษาโรค

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และจำแนกเป็นรายโครงการพบว่าความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคืองานการช่วยเหลือผู้ประสภภัยพิบัติ คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคืองานการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคืองานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ 93.20 และงานการรับแจ้งเหตุและการสั่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 92.60 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การดำเนินงานของ



องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานองค์ประกอบการให้บริการสาธารณะทั้ง 3 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552) คือ การให้บริการด้วยหลักความเสมอภาค หลักความต่อเนื่องและหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จนทำให้ประชาชนผู้เข้าร่วมรับบริการจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี งบประมาณ 2563 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษาและงานบริการที่ 4 งานด้านโยธา จากการศึกษาพบว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชวนพิศ เงินฉลาด, 2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุดุนิยมวิทยาภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการศูนย์อุดุนิยมวิทยาภาคใต้มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับมากที่สุด โดยมีมิติที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ มิติที่ 2 ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ตามด้วยมิติที่ 1 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และน้อยที่สุดได้แก่ มิติที่ 4 ความเสียสละ

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์, 2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมโดยรวมนีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .449 เมื่อดูความสัมพันธ์เรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .424 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .320



ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .211 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .151 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามนั้น เป็นการทำงานตามหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก หลากหลาย เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ อาคารสถานที่ มีความเหมาะสมแต่การให้บริการ

ซึ่งผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิรักษ์ จันทะนีและคณะ, 2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัวมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูงส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูงและมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชวนพิศ เงินฉลาด, 2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ พบว่า ปัจจัยด้านครอบครัว ตัวแปรอาชีพของบุพการีและประวัติการรับราชการในครอบครัว ปัจจัยด้านศาสนา ตัวแปรการร่วมกิจกรรมทางศาสนา ปัจจัยด้านการศึกษา ตัวแปรสาขาที่ศึกษา และสถาบันการศึกษา และปัจจัยด้านงานตัวแปรส่วน/ฝ่าย/สถานี และระดับที่แตกต่างกันมีผลให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สนอง ไกล่ชิด, 2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสนามกีฬาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในออกกำลังกาย ด้านการบริการ และด้านการบริหารจัดการสนาม และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬามีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของ



ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .449 และมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนที่เข้าใช้บริการทุกครั้ง ควรมีเจ้าหน้าที่และรถยนต์สำหรับให้บริการตอนเกิดเหตุอย่างเพียงพอ ควรมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการจัดเก็บภาษี และประชาชนผู้ประสบภัยควรให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเสมอภาค จากผลการวิจัยมีข้อ ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ คือจากงานวิจัยในครั้งนี้พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่องานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติมากที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จึงเห็นควรที่จะให้ความสำคัญและเร่งการพัฒนางานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และมี ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ในการจัดทำโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ควรศึกษาวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคอย่างจริงจังเพื่อนำมากำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560”. (2560). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก, วันที่ 6 เมษายน 2560. หน้า 1-90.
- ชวนพิศ เงินฉลาด. (2562). แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อู่ตุนิยมวิทยาภาคใต้. ใน รายงานการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (2559). การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทยชุด 1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์, 4(2), 1-15.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- พุทธชาติ ภู่ทับทิม. (2560). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านระบบประปาหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.



- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563. ใน รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วิโรจน์ ก่อสกุลและชลิตา ธรรมณี. (2560). การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง. ใน รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สนอง ไกล่ชิด. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ใน วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัดมหาสารคาม. (2564). บัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ณ เดือนกรกฎาคม 2564. มหาสารคาม: สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัดมหาสารคาม.
- สิวาพร สุขเอียด. (2562). การปกครองท้องถิ่น. เรียกใช้เมื่อ 19 พฤษภาคม 2564 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>
- อภิรักษ์ จันตะนีและคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 7(1), 1-12.
- Birch, A. H. (1993). The british system of government. (9th ed.). London: Routledge.
- Yamane, Taro. (1973). Statistics an Introductory Analysis. (3rd ed.). New York: Harper & Row Publishers Inc.