



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย
จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS PUBLIC SERVICE OF
NA NANG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION PHON
PHISAI DISTRICT NONG KHAI PROVINCE IN THE FISCAL YEAR 2021

สิทธิพรร์ สุนทร

Sitthiporn Soonthorn

สถิตคุณ บุญเรือน

Sathitkoon Boonruan

สกนธ์ คำสาคร

Sakont Dumsakorn

ภุณทิลา น้อยเจริญ

Phunthila Noicharoen

รัตนภรณ์ ธรรมโกศล

Ratanaporn Dhammakosal

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

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

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 และ 2) ศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 11,409 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ

* Received August 13, 2022; Revised September 28, 2022; Accepted November 21, 2022



ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอพนาลัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสนับสนุนการกำจัดขยะมูลฝอย มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอพนาลัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 คือ ควรมีโครงการกำจัดขยะมูลฝอยร่วมกับชุมชน ควรมีสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนอย่างเสมอภาค ควรเพิ่มเงินสวัสดิการของผู้สูงอายุ คนพิการ ให้เพียงพอ ควรมีการเตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรมภายใต้สภาวะโควิด 19 ควรมีสื่อทางด้านการศึกษาที่เป็นประโยชน์กับเด็กอย่างแท้จริง ควรมีเจ้าหน้าที่ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่รวดเร็ว และควรมีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างอย่างเพียงพอ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The Objectives of this research article were to 1) to study the level of people's satisfaction towards the public service of Na Nang Subdistrict Administrative Organization, at Phon Phisai District, Nong Khai Province in the academic year of 2021 and 2) to study the recommendations of the public service operations for Na Nang Subdistrict Administrative Organization, at Phon Phisai District, Nong Khai Province in the academic year of 2021. This study was a quantitative research. The population were 11,409 people who had the public services from the Na Nang Subdistrict Administrative Organization at Phon Phisai District, Nong Khai Province in the academic year of 2021, and the sample group consisted of 387 people. The research instrument was a questionnaire. The statistics used were frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The results shown that people's satisfaction with the public service of Na Nang Subdistrict Administrative Organization, at Phon Phisai District, Nong Khai Province in the academic year of 2021. Overall, it was at the great level which classified by each aspect found that the satisfaction level was at the highest level Arranging from highest level to lowest level, development of lighting systems and utilities, education, religion and culture, community development and social



welfare, and the promotion and support of solid waste disposal. There were some suggestions for public services of Na Nang Subdistrict Administrative Organization, at Phon Phisai District, Nong Khai Province in the academic year of 2021, there should be a project of solid waste disposal with the community, there should be the welfare for helping people equally, there should increase the welfares for the elderly, and the disable people sufficiently, there should be the preparation for organizing activities under the condition of COVID-19, there should be educational materials that are truly beneficial to children, there should be staff to repair utilities quickly, and there should be sufficient lighting installations.

Keywords: Satisfaction, Public Service, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์และการบริโภคนิยมในปัจจุบัน ทำให้ประเทศไทยประสบความสำเร็จในการทำให้จำนวนประชากรที่ยากจนมีจำนวนลดลง โดยคนส่วนใหญ่มีความเป็นอยู่และความมั่งคั่งดีขึ้น จากการเจริญเติบโตทางสังคมและทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามแม้สังคมไทยและเศรษฐกิจของประเทศจะประสบความสำเร็จในการแก้ไขภาวะความยากจนเชิงรายได้ในระดับหนึ่ง แต่ในการ แก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของรายได้กลับไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร กล่าวคือ สังคมไทย ยังคงมี ความเหลื่อมล้ำและความไม่เท่าเทียมกันในหลาย ๆ ด้านหลายมิติทำให้ประชากรที่มีรายได้น้อย ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรการบริการสาธารณะของรัฐ รวมถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจากภาครัฐได้ กรณีดังกล่าวรวมทั้งปัญหาการเมืองที่คุกรุ่นและสื่อเค้าวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นในช่วงกว่าสิบปีที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม อันเป็นเหตุให้เกิดความยุ่งยากของอีก หลากหลายปัญหาไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และความเป็นธรรม การลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและช่องว่างดังกล่าวเป็นจึงเป็นภารกิจของรัฐ และฝ่ายปกครอง ที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่จัดระบบ สวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนทุกคนทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้ รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการบริการทางสังคม เพราะเมื่อเราพิจารณาสภาพของกิจการ ต่างๆ แล้ว การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นก็คือ "การบริการสาธารณะ" นั่นเองซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพและมีความเป็นธรรม โดยหลักสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรมดังที่ได้กล่าวมานั้นก็คือหลักนิติธรรม (Rule of Law) นั่นเอง (กรพจน์ อัศวินวิจิตร, 2562) ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการ



จัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้ 1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด 2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน 4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ (Denhardt, J., & Denhardt, R.B., 2007)

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรขั้นพื้นฐานของระบบการเมืองที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาในหลายมิติที่เกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางให้แก่รัฐบาลท้องถิ่นจึงย่อมเป็นประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนมิใช่น้อยเมื่อเปรียบกับการรวบอำนาจไว้แต่กับส่วนกลางเพียงอย่างเดียวหรือแบ่งอำนาจเพียงบางส่วนให้กับตัวแทนในระดับภูมิภาคเท่านั้น (ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, 2559) ทั้งนี้การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้นย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชนจะได้เกิดความสะดวก รวดเร็วและตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (สิวาพร สุขเอียด, 2562)

จากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มี



หน้าที่พัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การอาชีพ สาธารณูปโภคต่าง ๆ การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย นั้น เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากกิจการบริการสาธารณะ ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการกับการบริหารของหน่วยงาน ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งานบริการ คือ งานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการกำจัดขยะมูลฝอย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และสาธารณูปโภค และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคายให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ เป็นการ การวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 11,409 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง, 2561)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 387



คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, Taro., 1973)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

2.1.1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ

2.1.2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจําปีงบประมาณ 2564 โดยใช้รูปแบบแบบสอบถามและคำถามเป็นแบบมาตรวัดแบบ ประเมินค่าตามแบบของลิเคอร์ท (Likert's Scale) มีระดับการมีส่วนร่วม 5 ระดับ คือ มาก ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2.1.3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจําปีงบประมาณ 2564 โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2.2 โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.2.1 เก็บรวบรวมและศึกษาหลักการขั้นตอนจากเอกสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด

2.2.3 กำหนดรูปแบบและโครงสร้างของเนื้อหาแบบสอบถามจากนั้นก็ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์นำไปใช้ เก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เคยรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัด หนองคาย

3.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามของประชากรที่ศึกษา



4.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

5.2 การวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอภิปรายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 387 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.84 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 41-60 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.48 รองลงมาคืออายุ 21-40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.09 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 46.77 รองลงมาคือระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 และระดับปริญญาขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างพบว่าประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.88 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.13 รองลงมาคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.45 และเกษตรกร/ค้าขาย/รับจ้าง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.54 โครงการที่กลุ่มตัวอย่างประเมินพบว่างานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการกำจัดขยะมูลฝอย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.06 เท่ากับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.06 เท่ากับงานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณสุขโรค จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.06 รองลงมาคืองานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.82

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่



ในระดับมากที่สุด และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมสนับสนุนการจัดขยะมูลฝอย

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้แก่ ควรมีโครงการการจัดขยะมูลฝอยร่วมกับชุมชน เช่น ธนาคารขยะ การดำเนินการควรครอบคลุมในพื้นที่อย่างทั่วถึง ควรมีสถานที่ในการทำลายขยะ ควรตั้งงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินการจัดทำโครงการ ควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการดำเนินการเก็บขยะ และควรมีสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชนอย่างเสมอภาค

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมสนับสนุนการจัดขยะมูลฝอย

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง เป็นงานที่มุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานองค์ประกอบการให้บริการสาธารณะทั้ง 3 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552 : 43) คือ การให้บริการด้วยหลักความเสมอภาค หลักความต่อเนื่องและหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จนทำให้ประชาชนผู้เข้าร่วมรับบริการจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี



ปีงบประมาณ 2563 ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ ได้ศึกษาเรื่องรายงานฉบับสมบูรณ์การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ, 2562) สอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี ธรรมพัฒนากุล และคณะ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยว กรณีศึกษา: บริษัท ยัวร์เฟรนด์ ทราเวล จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามคุณภาพการให้บริการพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตาม ลำดับ (มนตรี ธรรมพัฒนากุล และคณะ, 2562)

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ (พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน, 2563) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภินันท์ จันตะนีและคณะได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (อภินันท์ จันตะนีและคณะ., 2562)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และประชาชนมีข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้แก่ ควรมีโครงการการกำจัดขยะมูลฝอยร่วมกับชุมชน เช่น ธนาคารขยะ การดำเนินการควรครอบคลุมในพื้นที่อย่างทั่วถึง ควรมีสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชนอย่างเสมอภาค



จากผลการวิจัยพบข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ คือ จากงานวิจัยในครั้งนี้นี้พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภคมากที่สุด ดังนั้นจึงควรที่จะให้ความสำคัญและพัฒนางานบริการสาธารณะด้านดังกล่าวตลอดจนด้านอื่นๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และจากผลการวิจัยควรมีทำการวิจัยครั้งต่อไปใน ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กร ในด้านต่างๆ เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการจัดทำโครงการที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กรพจน์ อัสวินวิจิตร. (2562). หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ. ใน เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ 4. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2559). การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทยชุด 1 แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา. ใน รายงานการวิจัย. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พรรณเพ็ญแข โหมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10(2) , 134-144.
- มนตรี ธรรมพัฒนากุล และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยว กรณีศึกษา: บริษัท ยัวร์เฟรนด์ ทราเวล จังหวัดพิษณุโลก. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 11(1). 163-175.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการประจำปีงบประมาณ 2563. ใน รายงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สิวาพร สุขเอียด. (2562). การปกครองท้องถิ่น. เรียกใช้เมื่อ 19 พฤษภาคม 2564 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง. (2561). แผนพัฒนาตำบลนาหนึ่ง 5 ปี (2561-2565) องค์การบริหารส่วนนาหนึ่ง. หนองคาย.



อภินันท์ จันตะนีและคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 7(1) , 1-12.

Denhardt, J., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service*. New York: M. E. Sharpe.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row Publishers Inc.