

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

THE SATISFACTION OF THE PEOPLE TOWARD THE PUBLIC SERVICE PROVIDED BY THE  
SRIBUNRUANG SUBDISTRICT ADMINISTRATION, AMPHURE CHONNABOT, KHON KAEN

ศิริพร กองแก้ว<sup>1</sup>, และ วิษณุ สุมิตสวรรค

Siriphon Kongkaeo<sup>1</sup>, and Vissanu Zumitzavan

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

College of Local Administration, Khon Kaen University

Email : siriphon\_ko@kkumail.com<sup>1</sup>

Received 22 December 2022; Revised 2 March 2024; Accepted 26 April 2024.



#### บทคัดย่อ

การประเมินประสิทธิภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2549 จากคำถามการศึกษาว่า การให้บริการสาธารณะของ อบต.ศรีบุญเรือง ได้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่อย่างไร จึงทำการศึกษาเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยทำการศึกษาเชิงปริมาณ มีหน่วยวิเคราะห์เป็นองค์กร ประชากร 3,657 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 363 คน ใช้วิธีเทคนิคการสุ่มแบบเจาะจง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.ศรีบุญเรือง มีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” 2X ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอน ตามลำดับ และ 3) แนวทางการพัฒนางานบริการสาธารณะ คือ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนในรูปแบบที่เหมาะสม ควรมีจุดร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหา ควรแจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี อบต.ควรมีการชี้แจงระดับคุณภาพการบริการเอาไว้อย่างชัดเจนและพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานหรือดีกว่ามาตรฐาน และจะต้องไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยคือ ควรจัดการปรับปรุงคุณภาพด้วยการให้บริการสาธารณะร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่นและเอกชน ในการให้บริการบนแพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสารออนไลน์

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของประชาชน; การให้บริการสาธารณะ; การประเมินผลการบริการ

## Abstract

The evaluation of the effectiveness of local government organizations has been ongoing since 2006, when there was a study question regarding whether the public service provided by the Sribunruang Subdistrict Administration Organization was responsive to the needs and satisfaction of the people or not. Therefore, a survey study was conducted with the following objectives: 1) To study the level of satisfaction of the public towards public services. 2) To compare the satisfaction of the public towards various aspects of public services. 3) To propose recommendations for the development of public service. The study used quantitative research methods with an analytical unit of 3,657 individuals and a sample group of 363 individuals selected using purposive sampling techniques. Data was collected through questionnaires and analyzed using the statistical software SPSS, including frequency analysis, mean, standard deviation, independent sample t-tests, and one-way ANOVA.

The results of the study answered the research question as follows: 1) The level of satisfaction of the public towards the public service of the Sribunruang Subdistrict Administration Organization is rated "high" on all aspects. 2) The comparison of public satisfaction with various aspects of public services ranked in descending order: personnel, service quality, speed, convenience, and procedures. 3) Recommendations for the development of public service include: clear communication of service processes and timelines, establishment of complaint mechanisms, clear appointment scheduling, or the implementation of effective notification systems. The Subdistrict Administration Organization should clearly indicate service quality levels and improve quality to meet or exceed standards. They should not discriminate in service provision. Research recommendations suggest that quality improvement should involve collaboration with other public and private sector agencies and utilize online communication platforms for service delivery.

**Key Words:** Public Satisfaction; Public Service; Service Evaluation

## บทนำ

การบริหารจัดการสาธารณะในระดับท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญและเป็นเส้นทางสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนและสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้นำและเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการประสานงาน การวางแผน และการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของประชาชนในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทความสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในมิติต่าง ๆ หนึ่งในความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะ คือ ความเข้าใจต่อความต้องการและสิทธิของประชาชนในพื้นที่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในชุมชน เนื่องจากมีที่ตั้งอยู่ใกล้ชิดภายในชุมชนและมีการติดต่อสื่อสารกับประชาชนภายในชุมชนอยู่เป็นประจำ ซึ่งทำให้สามารถปรับเปลี่ยนและปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการและสิทธิของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหาร

จัดการในระดับท้องถิ่น จึงจัดว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะอยู่ใกล้กับประชาชนและมีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของชุมชนได้อย่างลึกซึ้ง (Tainchaiyapark, 2018) การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียม การมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งโดยตรงและอ้อม จึงนับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของประชาธิปไตยที่สร้างความตระหนักให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการระดับท้องถิ่น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติที่ตราขึ้นไว้ในปี พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพและเท่าเทียม จึงมีผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (Saiyaros and Kiatcharoen, 2017) โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ อันเป็นหนึ่งในวิธีการที่ช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมากขึ้น และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีบทบาทในการสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในพื้นที่ ด้วยการมีการวางแผนและดำเนินงานที่โปร่งใส รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และการประชาสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการเชื่อมโยงกับประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจและรู้สึกพึงพอใจกับแนวทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Michie & Zumitzavan, 2012; Zumitzavan, & Mumi, 2014; Zumitzavan & Michie, 2015) โดยการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพและเป็นเท่าเทียมกันทั่วพื้นที่เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีคุณภาพที่ดีที่สุดและเท่าเทียมกันทั่วทั้งพื้นที่ ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ นำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างความเชื่อมั่นและความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนด้วยการสร้างพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการเสนอแนะ การสนับสนุนกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อสร้างสัมพันธภาพและความร่วมมือระหว่างประชาชนในชุมชน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

ผลจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญและความสำคัญที่สูงอย่างมากในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยการเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่น การให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพและเท่าเทียม และการสร้างความเชื่อมั่นและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของชุมชน ทำให้องค์กรเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน แต่ทว่าในช่วง 8 ปีที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนตำบลศรีบุญเรืองยังไม่เคยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นทางการ สาเหตุหนึ่งเกิดจากความเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งมาจากการปฏิบัติตามประกาศของคณะกรรมการกฤษฎีกาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 85/2557 ที่ได้กำหนดให้ผู้บริหารไม่ได้มาจากการเลือกตั้ง ทำให้องค์กรปกครองส่วนตำบลเป็นผู้บริหารแบบช่วยเหลือที่ไม่ได้รับมอบอำนาจโดยตรงจากประชาชน นอกจากนี้ การประเมินความพึงพอใจก็มีความสำคัญในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบประชาธิปไตยระดับท้องถิ่น ตามที่เสนอโดย Termpon (2018) ที่ว่าหน้าที่ของพลเมืองที่ไม่ควรจะสิ้นสุดอยู่เพียงในการไปใช้สิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งแล้วเท่านั้นแต่ประชาชนก็ยังคงควรมีบทบาทในการติดตามและตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้บริหารท้องถิ่นอีกด้วย

## ปัญหาการวิจัย

จากความสำคัญและความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้เกิดมีคำถามวิจัยว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ได้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนหรือไม่ อย่างไรบ้าง ซึ่งเป็นเรื่องที่ควรได้รับการศึกษาและวิจัย

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

## การทบทวนวรรณกรรม

**แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ** เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารรัฐกิจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างประโยชน์สุขให้แก่สังคมโดยรวม (Arunawatroek, et al., 2020) การบริการสาธารณะครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านการศึกษา สาธารณสุขสวัสดิการสังคม รักษาความสงบเรียบร้อย และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ แนวคิดการบริการสาธารณะมีรากฐานมาจากทฤษฎีประชาธิปไตย (Democratic Theory) ที่เชื่อว่ารัฐควรดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ (Denhardt & Denhardt, 2015) นอกจากนี้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ก็ให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการบริการสาธารณะ โดยเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Hughes, 2003)

หลักการสำคัญของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (Denhardt & Denhardt, 2015) 1. การสร้างคุณค่าแก่สาธารณะ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก 2. การเคารพและตอบสนองความหลากหลายทางความคิดของประชาชน 3. การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และมีจริยธรรม 4. การปรึกษาหารือและมีส่วนร่วมกับประชาชน คุณลักษณะที่สำคัญของการบริการสาธารณะที่ดี ได้แก่ (Denhardt & Denhardt, 2015) 1. การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน 2. ความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ 3. ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 4. ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ 5. นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

แนวคิดการบริการสาธารณะมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เสมอภาค โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์แก่ส่วนรวม การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะให้ตรงตามความต้องการของประชาชนก็เป็นประเด็นสำคัญ (Zumitzavan & Udchachone, 2014; Zumitzavan, & Kantavong, 2018) โดยอาจใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การสำรวจความพึงพอใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ เป็นต้น (Swiss, 1992)

**แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ** เป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการภาครัฐ เนื่องจากการให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจึงเป็นเป้าหมายสำคัญที่หน่วยงานต้องให้ความสนใจ ความพึงพอใจในการบริการ

สาธารณะ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบของความชื่นชม ยอมรับ หรือปฏิเสธการบริการนั้น ๆ (Prommanee, Pitayavatanachai and Tappa, 2020) ความพึงพอใจดังกล่าวมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัด ประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการสาธารณะ (Krutchon, et al., 2021) หากประชาชนมีความพึงพอใจ สูง แสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (Zumitzavan, 2020)

1. คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม สะดวก และทันสมัย 2. พนักงาน ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะการสื่อสาร มารยาทและจริยธรรม 3. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงระบบสารสนเทศ 4. กระบวนการขั้นตอนให้บริการ มีความชัดเจน คล่องตัว ไม่ซับซ้อน และโปร่งใสตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Pongkeatchai, 2017) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ก็มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ด้วยเช่นกัน (Sinpattanapong, 2017) Griffith, Hom, and Gaertner (2000), Zumitzavan (2014) ; Zumitzavan (2022) ได้ให้ความเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจในการบริการสาธารณะเป็นเรื่องท้าทาย เนื่องจากประชาชนมีความหลากหลายทางด้านความต้องการและความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงาน ภาครัฐสามารถพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริการให้มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ย่อมนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่นและความศรัทธาจาก สาธารณชน อันจะนำไปสู่การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

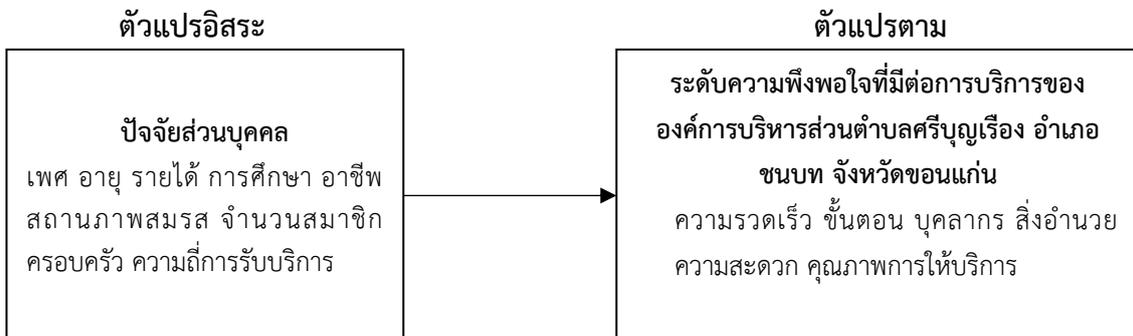
**แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ** ช่วยให้สามารถปรับปรุงและ พัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้ 1. แนวคิดการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แนวคิดนี้เน้นการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยนำเทคนิคการบริหารงานเอกชนเข้ามาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ รวมถึง การประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ (Hughes, 2003) 2. แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวร่วม สมัย (New Public Governance) เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหาร จัดการสาธารณะ โดยการประเมินประสิทธิภาพการบริการ (Zumitzavan, 2011; Zumitzavan, 2022) ควร คำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนและการมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมิน (Denhardt & Denhardt, 2015) 3. แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) มุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่าง เป็นระบบเพื่อสร้างคุณภาพและความพึงพอใจ โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Zumitzavan, 2021) การวัดและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และการปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ (Swiss, 1992)

หลักการสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ 1. การกำหนดตัวชี้วัดและ เป้าหมายที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาบริการ ความถูกต้อง ความเสมอภาค 2. การใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น การสำรวจความพึงพอใจ การสังเกตการณ์ 3. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. การวิเคราะห์ ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยใช้เทคนิคทางสถิติและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ 5. การนำผลการประเมินมา ปรับปรุงกระบวนการและคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะเป็น เครื่องมือตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและโปร่งใส (Fountain, 2001)

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** Bostanci and Erdem (2020) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลในประเทศไทย พบว่า งานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานถนนและโครงสร้างพื้นฐาน การ

ประชาสัมพันธ์ และการวางผังเมือง งานที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานอนุรักษ์อาคารประวัติศาสตร์ คุณภาพน้ำดื่ม และงานด้านสัตว์บาล การศึกษาระดับคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร (Chomon, 2021) พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในขณะที่การศึกษาความพึงพอใจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด (Sonwa, et al., 2021) พบว่า คุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจตามลำดับ คือ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในการศึกษาเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ (Varasunant and Bodeerat, 2021) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรอื่น ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน และผลการศึกษาศึกษาการให้บริการสาธารณะในสถานีตำรวจนครบาลของ Arundee et al., (2022) ได้พบว่า ควรมีการปรับปรุงการบริการ ในด้านความรวดเร็วและเพิ่มช่องทางการติดต่อ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น การสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

จากผลการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

### วิธีดำเนินการศึกษา

**การศึกษา** ใช้การเชิงสำรวจเชิงปริมาณ หน่วยวิเคราะห์ คือ องค์กร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชน 3,657 คน หากกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของยามานะ (Yamane, 1973) เป็นผู้มารับบริการ 363 คน เก็บข้อมูลด้วยการสุ่มแบบเจาะจง ด้วยแบบสอบถามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert) 6 ระดับ ตรวจสอบเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นโดยการนำไปทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มทดสอบ 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.7850 ใช้โปรแกรม SPSS

**วิเคราะห์ข้อมูล** ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และ One-Way ANOVA (F-test)

### ผลการศึกษา

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 183 คน (ร้อยละ 50.41) อยู่ในวัยกลางคน โดยมีอายุระหว่าง 25-50 ปี 168 คน (ร้อยละ 46.82) อายุเฉลี่ย คือ 31.60 ปี มีรายได้ปานกลาง ระหว่าง 10,000-30,000 บาทต่อเดือน 250 คน (ร้อยละ 68.87) รายได้เฉลี่ย คือ 8,555 บาท ส่วนใหญ่จบปริญญา

ตรี 178 คน (ร้อยละ 49.04) อาชีพค้าขายและทำธุรกิจส่วนตัว 115 คน (ร้อยละ 31.68) ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด 210 คน (ร้อยละ 57.85) ส่วนใหญ่ครัวเรือนมีขนาดกลาง 3-5 คน 200 คน (ร้อยละ 55.10)

## 2. การตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการรับบริการสาธารณะของ อบต.ศรีบุญเรือง มากที่สุดคือ 1 ครั้งต่อเดือน 168 คน (ร้อยละ 46.40) รองลงมาคือ 2 ครั้งต่อเดือน 115 คน (ร้อยละ 31.68) ดังตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนครั้งในการรับบริการต่อเดือน

ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ความถี่ในการรับบริการ (ครั้งต่อเดือน)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
จำนวนผู้ตอบ	168	115	45	12	14	5	-	-	2	2
ร้อยละ	46.28	31.68	12.40	3.31	3.86	1.38	0.00	0.00	0.55	0.55

## 3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	จำนวนความคิดเห็นแต่ละระดับ						ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
	ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมากที่สุด		
1. ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด รวดเร็วทันทั่วทั้งที่	4	10	37	83	156	73	4.68	0.833
2. กำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของบริการ	1	12	44	101	142	63	4.58	0.761
3. มีการให้บริการในการนัดหมายล่วงหน้า	7	19	47	89	133	68	4.49	0.705
4. แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้า หรือ มีระบบแจ้งเตือน	10	22	36	109	118	68	4.43	0.673
5. จุดให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	5	14	41	114	131	58	4.49	0.724
รวม	27	77	205	496	680	330	4.50	0.728

ระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็ว พบว่า ประเด็นความพึงพอใจสูงสุดในด้านนี้ คือ “ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด รวดเร็วทันทั่วทั้งที่” มีค่าเฉลี่ย 4.68 จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ “กำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของบริการ” มีค่าเฉลี่ย 4.58 จัดอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ “แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้า หรือมีระบบแจ้งเตือน” มีค่าเฉลี่ย 4.49 จัดอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอน

ด้านขั้นตอน	จำนวนความคิดเห็นแต่ละระดับ						ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
	ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมากที่สุด		
1. แจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	14	38	104	139	63	4.54	0.752
2. จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	6	8	43	96	141	69	4.59	0.763
3. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4	9	32	84	148	86	4.75	0.832
4. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	5	18	26	96	154	64	4.60	0.822
5. ให้บริการได้อย่างเป็นระบบ	3	13	44	88	157	58	4.57	0.813
รวม	23	62	183	468	739	340	4.60	0.785

ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอน พบว่า ประเด็นความพึงพอใจสูงสุดในด้านนี้ คือ “ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง” มีค่าเฉลี่ย 4.75 จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ “มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน” มีค่าเฉลี่ย 4.60 จัดอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ “แจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ย 4.54 จัดอยู่ในระดับมาก

#### ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวนความคิดเห็นแต่ละระดับ						ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
	ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมากที่สุด		
1. แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ	4	12	31	78	146	92	4.76	0.837
2. ให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการ	5	13	30	97	139	79	4.66	0.783
3. มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	5	11	34	99	135	79	4.65	0.767
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน	6	14	43	81	139	80	4.62	0.761
5. ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	5	12	46	94	140	66	4.55	0.745
รวม	25	62	184	449	699	396	4.60	0.769

ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่า ประเด็นความพึงพอใจสูงสุดในด้านนี้ คือ “แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ” มีค่าเฉลี่ย 4.76 จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ “ให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการ” มี

ค่าเฉลี่ย 4.66 จัดอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ “ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ” มีค่าเฉลี่ย 4.55 จัดอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 5** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนความคิดเห็นแต่ละระดับ						ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
	ไม่เห็นด้วยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมากที่สุด		
1. มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน	2	9	37	101	140	74	4.66	0.779
2. จุดบริการ ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก และมีระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม	4	9	40	106	141	63	4.58	0.767
3. ความสะอาด ปลอดภัยของ สถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	3	8	37	92	153	70	4.68	0.822
4. มีช่องทางการติดต่อโดยตรง และบริการออนไลน์ที่ความสะดวกเพียงพอ ให้ข้อมูลครบถ้วนทันเวลา	9	15	38	101	135	65	4.51	0.731
5. มีจุดร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหา	2	10	57	99	142	53	4.49	0.741
รวม	20	51	209	499	711	325	4.55	0.759

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประเด็นความพึงพอใจสูงสุดในด้านนี้ คือ “ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก” มีค่าเฉลี่ย 4.68 จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ “มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน” มีค่าเฉลี่ย 4.66 จัดอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ “มีจุดร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหา” มีค่าเฉลี่ย 4.49 จัดอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	จำนวนความคิดเห็นแต่ละระดับ						ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
	ไม่เห็น ด้วย ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด		
1. มีการชี้แจงระดับคุณภาพ การบริการไว้อย่างชัดเจน	2	11	50	92	146	62	4.57	0.765
2. การบริการสาธารณะมี คุณภาพได้มาตรฐาน	5	9	43	91	152	63	4.59	0.799
3. การบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ได้หรือดีกว่ามาตรฐาน	1	13	41	97	157	54	4.58	0.820
4. ผลที่ได้จากการรับบริการ ตรงตามความต้องการ	5	8	31	105	149	65	4.64	0.813
5. ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม	4	7	31	95	161	65	4.68	0.860
รวม	17	48	196	480	765	309	4.57	0.803

พบว่า ประเด็นความพึงพอใจสูงสุดในด้านนี้ คือ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของท่าน” มีค่าเฉลี่ย 4.68 จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ “ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ” มีค่าเฉลี่ย 4.64 จัดอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ “การบริการที่ท่านได้รับมีคุณภาพได้มาตรฐานหรือดีกว่ามาตรฐาน” มีค่าเฉลี่ย 4.58 จัดอยู่ในระดับมาก

#### 4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะแต่ละด้าน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะแต่ละด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะ	จำนวนความคิดเห็นแต่ละระดับ						ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
	ไม่เห็น ด้วยมาก ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด		
ด้านบุคลากร	25	62	184	449	699	396	4.60	0.769
ด้านขั้นตอน	23	62	183	468	739	340	4.60	0.785
ด้านคุณภาพการให้บริการ	17	48	196	480	765	309	4.57	0.803
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20	51	209	499	711	325	4.55	0.759

ด้านความรวดเร็ว	27	77	205	496	680	330	4.50	0.728
-----------------	----	----	-----	-----	-----	-----	------	-------

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 363 คน ได้ให้ข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ผลได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ สามารถจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และท้ายสุดคือ ด้านความรวดเร็ว

ทั้งนี้ ในด้านบุคลากร มีปัจจัยอันดับแรก คือ “แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ” ด้านขั้นตอน มีปัจจัยแรกคือ “ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง” ในขณะที่ด้านคุณภาพการให้บริการ มีปัจจัยอันดับแรก คือ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจแรกคือ “ความสะดวก ปลอดภัย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก” สุดท้ายคือ ด้านความรวดเร็ว มีปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจอันดับแรก คือ “ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รวดเร็วทันทั่วทั้ง”

ในการทดสอบสมมติฐานการศึกษาว่าลักษณะของประชากรที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของ อบต.ศรีบุญเรือง หรือไม่นั้น มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง

#### ตารางที่ 8 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	จำนวนกลุ่มตัวแปรอิสระ	Sig. (p-value)	ผลทดสอบ
H <sub>1</sub> เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการ	2	0.850	ยอมรับสมมติฐานหลัก
H <sub>2</sub> อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการ	3	0.735	ยอมรับสมมติฐานหลัก
H <sub>3</sub> รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการ	3	0.202	ยอมรับสมมติฐานหลัก
H <sub>4</sub> การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการ	4	0.210	ยอมรับสมมติฐานหลัก
H <sub>5</sub> อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการ	5	0.139	ยอมรับสมมติฐานหลัก
H <sub>6</sub> สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการ	4	0.610	ยอมรับสมมติฐานหลัก
H <sub>7</sub> ขนาดครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการ	3	0.687	ยอมรับสมมติฐานหลัก
H <sub>8</sub> จำนวนครั้งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการ	3	0.819	ยอมรับสมมติฐานหลัก

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบ t-test ในสมมติฐาน H<sub>1</sub> และการทดสอบ One-Way ANOVA (F-test) ในสมมติฐาน H<sub>2</sub> – H<sub>8</sub> พบว่า ความแตกต่างของตัวแปรอิสระทุกตัว คือ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกครอบครัว และจำนวนครั้งในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของ อบต.ศรีบุญเรือง

#### 5. แนวทางการพัฒนางานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อเรียงลำดับตามปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านต่าง ๆ ที่มีผลความพึงพอใจน้อยที่สุดไปหาปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ได้แก่ ด้าน

ขั้นตอน คือ “แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนในรูปแบบที่เหมาะสม” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ “มีจุดร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหา” ด้านความรวดเร็ว คือ “แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี” ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ “อบต.มีการชี้แจงระดับคุณภาพการบริการเอาไว้อย่างชัดเจน” และ “การบริการที่ท่านได้รับมีคุณภาพได้มาตรฐานหรือดีกว่ามาตรฐาน” ด้านบุคลากร คือ “ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ”

### สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ ได้ดังนี้ **ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ** มีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” ผลสรุปรายละเอียดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ในด้านบุคลากร คือ “การแต่งกาย และความสุภาพ” ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ “ความพึงพอใจในภาพรวม” ด้านความรวดเร็ว คือ “ให้บริการรวดเร็วในเวลาที่กำหนด” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ “ความสะอาด ปลอดภัย ความพร้อม” ด้านขั้นตอน คือ “ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง” **ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ** มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร คุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอน ในขณะที่ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) พบว่า ความแตกต่างของตัวแปรอิสระในการศึกษา คือ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส สมาชิกครอบครัวและความถี่ในการรับบริการนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ **แนวทางการพัฒนางานบริการสาธารณะ** ผลการศึกษาทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจ ด้านขั้นตอน คือ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนในรูปแบบที่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดตั้งหรือรับการแจ้งปัญหา ด้านความรวดเร็ว ควรแจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น ควรมีการชี้แจงระดับคุณภาพไว้อย่างชัดเจนและพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานหรือดีกว่า ด้านบุคลากร จะต้องไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

### อภิปรายผลการศึกษา

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ** มีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรรณเพ็ญแข (Chomon, 2021) **ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ** สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zumitzawan (2020; 2022) ตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส สมาชิกครอบครัวและความถี่ในการรับบริการนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของอุดมพร (Pongkeatchai, 2017) ที่กล่าวว่าผลของลักษณะทางประชากรศาสตร์จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เพราะตัวแปรตามในการศึกษานี้มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน **แนวทางการพัฒนางานบริการสาธารณะ** ผลการศึกษาทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละด้าน เช่น การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี ซึ่งสอดคล้องและตรงกับผลการศึกษาของ Arundee et al., (2022) และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของศิรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ ฤกษ์ และคณะ (2564) และทวนจง ครุฑจัน และคณะ (Krutchon, et al., 2021) ที่เน้นให้บริการ

สาธารณะจะต้องเป็นบริการที่คนส่วนใหญ่เข้าถึงได้สะดวก มีความเสมอภาคและเท่าเทียม และต้องเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ** ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เช่น ควรทำผังแสดงขั้นตอนและเอกสารให้ชัดเจน ควรมีช่องทางการติดต่อด้วยระบบออนไลน์ ควรมีการจัดทำระบบจองคิวรับบริการล่วงหน้า มอบหมายบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะมาปฏิบัติงาน ไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติ โดยจัดการอบรมหลักความเสมอภาคให้กับผู้ปฏิบัติงาน ควรนำสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจ เช่น การใช้ Traffy Fondue ในการให้บริการ หรือการรับชำระค่าบริการด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด และออกหลักฐานการรับชำระเงินแบบดิจิทัล นอกจากนี้ยังควรมีการจัดทำธุรกรรมออนไลน์อื่น ๆ อีกด้วย

**ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ** ควรมีการศึกษาความต้องการในด้านอื่นเพิ่มเติม การให้บริการสาธารณะด้วยระบบออนไลน์อื่นที่ได้รับความนิยมและยอมรับของประชาชน เตรียมการศึกษาแนวทางการบริการสาธารณะในภารกิจถ่ายโอนต่าง ๆ ที่อาจมีในอนาคต และควรศึกษาบริการสาธารณะที่สามารถร่วมกับเอกชน ควรมีการศึกษาผู้ให้บริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพด้วยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) รวมถึงควรทำการศึกษาแบบ Longitudinal Study ใช้เครื่องมือและพื้นที่เดียวกันซ้ำในทุก ๆ 5 หรือ 10 ปี จากนั้นจึงนำผลการศึกษามาทำการเปรียบเทียบกัน ข้อเสนอแนะสุดท้ายคือ ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษา เช่น การให้บริการบนแพลตฟอร์มออนไลน์ วัฒนธรรมองค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

### References

- Arundee, S., et al., (2022). New Public Services A Case Study : One Stop Service at The Metropolitan Police Station. *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 7(1). 31-42.
- Arunsawatroek, S., et al. (2020). The Efficiency of Public Services of Bang Krang Subdistrict Administration Organization, Mueang Nonthaburi District, Nonthaburi Province. *The Journal of Development Administration Research*, 11(4), 732-745.
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754.
- Chomon, P. (2021). Public Service Quality of Sai Ngam Municipality Sai Ngam District, Kamphaeng Phet Province. *The Journal of Development Administration Research*, 11(3), 566-580.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Fountain, J. E. (2001). Paradoxes of public sector customer service. *Governance*, 14(1), 55-73.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. *Journal of Management*, 26, 463-488.
- Hughes, O. E. (2003). *Public management and administration: An introduction*. Palgrave Macmillan.

- Krutchon, T. et al. (2021). A Survey of Recipients' Satisfaction Towards the Public Service of the Phuket Provincial Administrative Organization for the Budget Year 2020. *Journal of Management Science, Ubon Ratchathani University*, 10(2), 94-117.
- Michie, J., & Zumitzavan, V. (2012). The impact of 'learning' and 'leadership' management styles on organizational outcomes: a study of tyre firms in Thailand. *Asia Pacific Business Review*, 18(4), 607-630.
- Prommanee, P., Pitayavatanachai, Y., Tappa, J. (2020). Concepts of Satisfaction and Construction of Job Satisfaction Questionnaire. *Journal of the Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 26(1), 59-66.
- Pongkeatchai, U., (2017). *Job Satisfaction of Physical Therapist in Clinics and Private Hospitals*. [Independent Study, Thammasat University]. Databases (Thailis).
- Saiyaros, R. and Kiatcharoen, S. (2017). People's Satisfaction Towards Public Service Provision of Mahasarakham's Provincial Administrative Organization. *Journal of Pacific Institute of Management Science*, 4(1), 154-163.
- Sinpattanapong, T. (2017). *Factors Affecting Employee's Job Satisfaction in Metropolitan Electricity Authority (Bangkok Area)*. [Independent Study, Thammasat University]. Databases (Thailis).
- Sonwa, S., et al. (2021). The people's satisfaction on the service of Nong Waeng Subdistrict Administrative Organization Mueang District Roi Et Province. *Journal of Social Science for Local Rajabhat Mahasarakham University*, 5(1), 45-52.
- Swiss, J. E. (1992). Adapting total quality management (TQM) to government. *Public Administration Review*, 52(4), 356-362.
- Tainchaiyapark, P. (2018). The Future Direction of Thai Local Administration. *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 3(2), 183-196.
- Termpon, J. (2018). *Political Participation in Democracy*. Bangkok: Secretariat of the House of Representatives.
- Varasunant, T. and Bodeerat, C., (2021). The People's Participation in Making Local Development Plans of Bangrakammuangmai, Phitsanulok Province. *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 6(2), 52-62.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics, An Introductory Analysis*, 4<sup>th</sup> Ed., New York : Harper and Row.
- Zumitzavan, V. (2011). *The impact of managers' learning styles and leadership styles and the effectiveness of their organisations: a case study from small retail tyre companies in Thailand* (Doctoral dissertation, University of Birmingham).
- Zumitzavan, V. (2014). The Impact of Different Styles of 'Personal Knowledge Management' and 'Leadership' on 'Organisational Performance' : A Case of Healthcare Industry in Thailand. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 11(1), 430-41.

- Zumitzavan, V. (2020). Learning preferences and brand management in the Thai housing estate Industry. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 19(1), 42-57.
- Zumitzavan, V. (2021). *Organization and Contemporary Management*. Khon Kaen: Khon Kaen University Printing House.
- Zumitzavan, V. (2022). Practical strategy for maintaining organizational performance in the hospitality industry of Thailand. *International Journal of Management Practice*, 15(1), 108-130.
- Zumitzavan, V., & Kantavong, P. (2018). Increasing Organizational Success Through Management Styles of Managers in Housing Development Industry. *Panyapiwat Journal*, 10, 110-123.
- Zumitzavan, V., & Mumi, A. (2014). An Evaluation of 'Subjective Measures': Organisational Performance influenced by Personal Knowledge Management and Leadership Styles: An Investigation into the Healthcare Industry in Thailand. *Recent Advances in Economics, Management and Development*, 146.
- Zumitzavan, V., & Michie, J. (2015). *Personal knowledge management, leadership styles, and organisational performance: A case study of the healthcare industry in Thailand*. Springer.
- Zumitzavan, V., & Udchachone, S. (2014, February). The Influence of leadership styles on organizational performance mediated by organizational innovation: A case study of the hospitality industry in Thailand. In *International Conference on Economics, Management and Development* (pp. 45-52).

