

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2567*

PUBLIC SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES PROVIDED BY MAHA SARAKHAM PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN FISCAL YEAR 2024

สกนธ์ คำสาคร¹, จุฑาทิพย์ พลเยี่ยม² และ รongรัตน์ วิโรจนเพชร³

Sakont Fumsakorn¹, Juthathip Pholyiam² and Rongrat Wirotepetch³

¹⁻³มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹⁻³Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

Corresponding Author's Email: sakont.du@rmu.ac.th

วันที่รับบทความ : 28 พฤศจิกายน 2568; วันแก้ไขบทความ 9 ธันวาคม 2568; วันตอบรับบทความ : 11 ธันวาคม 2568

Received 28 November 2025; Revised 9 December 2025; Accepted 11 December 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 2) ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะ และ 3) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามในการวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Citation:



* สกนธ์ คำสาคร, จุฑาทิพย์ พลเยี่ยม และ รongรัตน์ วิโรจนเพชร. (2568). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3(6), 968-979.

Sakont Fumsakorn, Juthathip Pholyiam and Rongrat Wirotepetch. (2025). Public Satisfaction With Public Services Provided By Maha Sarakham Provincial Administrative Organization In Fiscal Year 2024.

Journal of Interdisciplinary Social Development, 3(6), 968-979.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ จำนวน 4 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .057 และ 4) ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีบุคลากรทางการแพทย์มาประจำอยู่ที่สถานสงเคราะห์คนชรา เพื่อจะได้ดูแลผู้สูงอายุที่เจ็บป่วย และควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้จริง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรมีองค์ความรู้และความชัดเจนในเรื่องระเบียบ เช่น อัตราการจัดเก็บภาษี การลดหย่อน การยกเว้น เป็นต้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการสาธารณะ, ประชาชน

Abstract

This research aimed to study: 1) the level of public satisfaction with public service delivery, 2) the relationship between personal factors and public service provision, and 3) recommendations for administrative management improvement. This quantitative research employed a questionnaire as the research instrument. Data were collected from a sample of 400 citizens aged 18 years and above. Statistical analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient.

The research findings were as follows: 1) Overall public satisfaction with public service delivery across four service programs was at the highest level. 2) Overall public satisfaction with public services was at the highest level. 3) The overall relationship showed a very low positive correlation of .057. 4) Recommendations included: Medical personnel should be stationed at elderly care facilities to provide care for sick elderly residents; training programs should be organized for knowledgeable staff to ensure operational readiness for effective disaster victim assistance; and responsible officials should possess comprehensive knowledge and clarity regarding regulations, including tax collection rates, tax deductions, and tax exemptions.

Keywords: Satisfaction, Public services, People

บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินของไทยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) การบริหารราชการแผ่นดินส่วนกลาง คือการเป็นศูนย์กลางแห่งอำนาจการบริหาร ประกอบด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรมและหน่วยงานเทียบเท่ากรม 2) การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัด และอำเภอ แบ่งย่อยเป็นตำบล และหมู่บ้าน 3) การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นประเด็นที่ได้รับการศึกษาและกล่าวถึงมาเป็นเวลาช้านานว่าเป็นการปกครองที่เป็นฐานรากของการเมือง ในระบอบประชาธิปไตยในฐานะที่เป็นการปกครองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างอิสระตามเจตนารมณ์ของประชาชนแต่ละท้องถิ่น และทำให้ประชาชน มีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างแท้จริงอันเป็นไปตามหลักการที่ว่า การปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน อย่างไรก็ตาม จากบริบทในโลกยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้การติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันเป็นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งในแง่หนึ่งได้ส่งผลกระทบต่อการปกครองท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เนื่องจากอย่างน้อยที่สุดประชาชนได้มีความรู้เพิ่มมากขึ้นจากการรับรู้ข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังสูงต่อการเมืองระดับท้องถิ่นและมีการเรียกร้องต่อนักการเมืองระดับท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การปกครองท้องถิ่นแบบดั้งเดิมที่เป็นเพียงแค่แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประชาธิปไตยระดับท้องถิ่นต้องมีการปรับปรุงไปสู่การบริหารจัดการที่ดีในมิติใหม่ และวิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นมรรควิธีหนึ่งในการนำการปกครองท้องถิ่นไปสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2557)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่และอำนาจในการบริการสาธารณะ ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ให้บริหารราชการเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะต่างๆ เพื่อตอบสนองให้แก่ประชาชนภายในเขตพื้นที่ตามนโยบายการ

จัดบริการสาธารณะที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้เชื่อมโยงกับนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาภาค แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด แผนพัฒนาจังหวัด และยุทธศาสตร์การพัฒนางค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนอย่างแท้จริง คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผล การปฏิบัติงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2566)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 5) กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งเรียกว่า “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” โดยอยู่ในทุกจังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง รวม 76 แห่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น อื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิมมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบเพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนที่อาศัยขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกันส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์และคณะ, 2566)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นระดับจังหวัดที่มีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ผ่านการจัดบริการสาธารณะและการพัฒนาพื้นที่ในภาพรวม โดยเฉพาะภารกิจหรือโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ

เทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้เอง หรือเป็นงานที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับหลายพื้นที่ จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานระดับจังหวัดเข้ามาบูรณาการเพื่อให้การพัฒนาเกิดความต่อเนื่องและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการสาธารณะเป็นไปตามเป้าหมายของแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566–2570) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควบคู่ไปกับการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลงานตามกรอบแผนพัฒนา ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการประกอบการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยมุ่งหวังให้ผลการศึกษานำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการพัฒนาระบบบริการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจริงของประชาชน และช่วยยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 790,346 คน (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดมหาสารคาม, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป คำนวณหาขนาดตัวอย่างตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 สรุปเนื้อหาเพื่อสร้างกรอบแนวคิด

3.3 สร้างแบบสอบถาม

3.4 จัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการงานบริการ จำนวน 400 คน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

4.2 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ตรวจสอบความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามของประชากรที่ศึกษา

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย และการจัดกระจายด้วยการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีเกณฑ์การให้คะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังนี้

1) เกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์

กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย (Walter. 1971)

2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการให้บริการสาธารณะ โดยใช้ ตามสถิติการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation

5.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน (ร้อยละ 56.25) รองลงมาคือเพศชาย 167 คน (ร้อยละ 41.75) ในด้านอายุ กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.00) รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 127 คน (ร้อยละ 31.75) ขณะที่กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.75) และกลุ่มอายุ 18-30 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 11.50)

ในส่วนของการระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.50) รองลงมาคือระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 113 คน (ร้อยละ 28.25) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.25)

เมื่อพิจารณาอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือผู้ประกอบการอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.75) รองลงมาคือข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.25) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 97 คน (ร้อยละ 24.25) พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.25) และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50)

สำหรับโครงการบริการสาธารณะที่ได้รับการประเมินมีจำนวนเท่ากันในทุก 4 ประเภท ได้แก่ งานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคาม งานรับแจ้งเหตุและสั่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน งานการจัดเก็บภาษี และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ โดยแต่ละโครงการมีผู้ประเมินจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากันทุกงาน

2. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 โครงการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกโครงการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด เช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้

- 1) งานการจัดเก็บภาษี
- 2) งานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคาม
- 3) งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ
- 4) งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์แยกตามด้านต่าง ๆ พบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด เช่นเดียวกัน โดยสามารถจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ ได้แก่

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับบริการสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .057 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลำดับของความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

5. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

5.1 งานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคาม ควรจัดให้มีบุคลากรทางการแพทย์ประจำสถานสงเคราะห์เพื่อให้สามารถดูแลและให้การรักษาผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ภายใน

สถานสงเคราะห์ให้มีความร่มรื่น เหมาะสมกับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการเมื่อมีผู้สูงอายุเจ็บป่วยให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.2 งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน

ควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานภาวะฉุกเฉิน ลดความซับซ้อนของขั้นตอนการส่งการเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งควรจัดเตรียมรถพยาบาลและอุปกรณ์ช่วยชีวิตให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

5.3 งานการจัดเก็บภาษี

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น อัตราการจัดเก็บ การลดหย่อน และการยกเว้นภาษี เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชน ควรมีระบบการคำนวณภาษีที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและสะท้อนข้อเท็จจริงอย่างเสมอภาค รวมถึงควรพัฒนาระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในพื้นที่ให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

5.4 งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ

ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อและแจ้งเหตุให้หลากหลายเพื่อให้ผู้ประสบภัยสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถขอรับการช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและทันเวลา อีกทั้งควรดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามขั้นตอนและระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริการของหน่วยงาน

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 อยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากการที่ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพจากหน่วยงานในทุกด้าน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนจังหวัด โดยผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธนานนท์ บัวทอง และคณะ (2566) ที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด และเมื่อตรวจสอบเป็น

รายด้านก็พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของ พอช. เป็นด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ประสิทธิภาพ) และด้านผลลัพธ์จากการสนับสนุนของ พอช. (ประสิทธิผล)

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับบริการสาธารณะพบว่า โดยภาพรวมมีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการเพียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย นิลแพทย์ (2565) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยงานวิจัยดังกล่าวพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์เชิงบวก แม้จะอยู่ในระดับต่ำมากก็ตาม

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2567 อยู่ในระดับ มากที่สุด ขณะเดียวกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับบริการสาธารณะพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการเพียงเล็กน้อย จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีสูงสุด ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรดำเนินงานด้วยความรอบคอบโปร่งใส และเสมอภาคเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและให้ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

1.2 สำหรับงานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชรา ซึ่งได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ควรดำรงมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างแท้จริง พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ดูแล อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

1.3 ด้านงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการขอรับความ

ช่วยเหลือ พร้อมทั้งให้ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 1.4 ในส่วนของงานรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน ควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินให้ดียิ่งขึ้น 1.5 ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ควรส่งเสริมให้มีการให้ข้อมูลอย่างชัดเจน เช่น การติดประกาศขั้นตอนการให้บริการ หรือจัดทำคู่มือการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและลดความสับสนระหว่างการรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 2.1 ควรพัฒนาโครงการหรือกิจกรรมที่อาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทั้งหน่วยงานรัฐ เอกชน และเครือข่ายประชาชน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2.2 ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดียิ่งขึ้น 2.3 ควรขยายรูปแบบการวิจัย เช่น การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้นำชุมชน หรือการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนานนท์ บัวทองและคณะ. (2566). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2566 สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). กรุงเทพมหานคร. คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2557). จากการปกครองท้องถิ่นสู่ธรรมาภิบาล. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2566). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่.

- วุฒิชัย นิลแพทย์. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. ใน วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ และคณะ. (2566). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ในปีงบประมาณ 2566. ลพบุรี: สถาบันบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดมหาสารคาม. (2567). จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดมหาสารคาม.
- Williams, Walter. (1971). Social Policy Research and Analysis: The Experience in the. Federal Social Agencies. New York: American Elsevier.
- Yamane, Taro. (1973). Statistics an Introductory Analysis. (3rd Ed.). New York Harper & Row Publishers Inc.