

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

People's Satisfaction Towards Public Service Provision of Mahasarakham's Provincial Administrative Organization

รัชนิดา ไสยรส^{*}
สิทธิพรณ์ สุนทร^{**}
สมเกียรติ เกียรติเจริญ^{***}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยงานด้านสาธารณะสุขและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน

963,098 คน (ที่มา: ระบบสถิติทางการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ มีนาคม 2559) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 727) ได้กลุ่มตัวอย่างงานด้านสาธารณะสุข จำนวน 400 คน และได้กลุ่มตัวอย่างงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 400 คน และงานด้านการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนและครูในสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามจำนวน 20 โรงเรียน ประกอบด้วย นักเรียนจำนวน 7,842 คน ครูจำนวน 545 รวมประชากร 8,387 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 727)

^{*} อาจารย์พิเศษ, รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์ และ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{**} อาจารย์ประจำ, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{***} อาจารย์ประจำ, รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ได้กลุ่มตัวอย่าง 382 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ *t-test* และ *f-test* ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 หากพบว่ามีผลแตกต่างกันจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.51$, S.D.=0.25) คิดเป็นร้อยละ 90.21 และจำแนกเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 งาน คืองานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 91.38 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.24) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 89.23

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2559 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่า

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่แยกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันแล้วพบว่า มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าแตกต่างกับปริญญาตรีขึ้นไป และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป แตกต่างกับปริญญาตรีขึ้นไป โดยกลุ่มมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจสูงสุด

2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อยคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา รองลงมาคือควรมีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับการให้บริการ ก่อนหลังเพื่อความยุติธรรม ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอและควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริการ สาธารณะ

Abstract

This research aims; 1) to examine the level of people's satisfaction towards the public service of MAHASARAKHAM's provincial administrative organization. 2) to compare the levels of satisfaction of the people classified by gender, age, educational level and occupation. 3) to propose the recommendations for the better operation of the public service of MAHASARAKHAM's provincial administrative organization. The sample of the study with regard to public health, community development and social welfare were 963,098 people living in MAHASARAKHAM province (source: statistical legislative system, ministry of interior), and the sample size was determined by resorting to Yamane's formula. (Yamane, 1973:727), as calculated result, the samples were 400 samples from each service respectively, public health, community development and social welfare. For educational services, the population was 7,842 students and 545 teachers or 8,387 people in total from 20 schools under responsibility of MAHASARAKHAM's provincial administrative organization.

The collected data were analyzed by descriptive statistics and percentage, mean, mode, T test and F test methods. Comparative statistical significance was set at the level of .05 and Least Significant Difference (LSD) method was used when any difference found.

The research findings were;

1. The level of satisfaction towards the public service of MAHASARAKHAM's

provincial administrative organization was rated at a high level ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.25) or 90.21%, and when classified each aspect in descending order of degree, the results were as follows: education ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.25) or 91.38%, community development and social welfare ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.24) or 90.00 % and public health services ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.25) or 89.23 %.

2. The analytical results of people's satisfaction towards the public service of MAHASARAKHAM's provincial administrative organization in the fiscal year 2016 with regard to the differences of the samples' age, level of education and career were;

2.1 Male and female samples, as a whole, had the same satisfaction level with the statistical significance of .05

2.2 The differences of the sample's age, as a whole, they had the same satisfaction level with the statistical significance of .05

2.3 Comparison of the sample's satisfaction towards the public service of MAHASARAKHAM's provincial administrative organization with regard to the differences of the samples' level of education, as a whole, they had different satisfaction level with the statistical significance of .05. And when compared the satisfaction between secondary education graduates with bachelor degree graduates, or between diploma graduates with bachelor degree graduates, it was found that they had different satisfaction level with the statistical significance of .05.

2.4 People from different career did not have different satisfaction level with the statistical significance of .05.

3. People proposed, with regard to the public service of MAHASARAKHAM's provincial administrative organization in descending order of degree of statistical frequency that; officers should come to work on time and available to serve people also during noon time. Furthermore, Cue cards system should be used, avoid any complicate and duplicate procedure to accelerate service time. Additionally, officers should have enough knowledge in their job and report problems or obstacles while servicing in order that problems be recognized and solved by authorities. Finally, office parlor should be always clean and nice with Television sets.

Keywords: Satisfaction, People, Public Service

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพการเมืองเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและได้ส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และการแข่งขันในทุก ๆ ด้าน เป็นเหตุให้ประชาชนมีความต้องการที่จะได้รับการจากหน่วยงานของรัฐด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพเสมอภาคและเป็นธรรมมากขึ้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องเร่งปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับ และเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ที่จะต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการด้านต่าง ๆ ในชั้นพื้นฐานซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

ฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ฝ่ายรายได้และอื่น ๆ ดังนั้น การให้บริการประชาชนจะต้องกระจายให้ทั่วถึง ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม สะดวก รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐธรรมนูญฉบับปฏิรูป ได้อธิบายในเรื่องการกระจายอำนาจและการบริหารท้องถิ่นสรุปได้ว่าการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหนึ่งในมาตรการ สำคัญของการปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารงานของระบบราชการไทยที่มีลักษณะ การรวมศูนย์อำนาจและผูกขาดการบริหารราชการแผ่นดินและจัดบริการสาธารณะไว้ ที่หน่วยงานของรัฐส่วนกลางและส่วนภูมิภาครวมถึงเป็นมาตรการ เพื่อแก้ไขการรวมศูนย์อำนาจในทางการเมืองที่ผูกขาดไว้กับฝ่ายบริหารในการบริหารราชการแผ่นดิน และฝ่ายนิติบัญญัติในการตรากฎหมายที่ส่วนกลางซึ่งการผูกขาดทางการบริหารของ ส่วนกลางและภูมิภาคประสบปัญหาด้านความคล่องตัวและการสร้างความหลากหลายของการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของประชาชน และพื้นที่ในขณะที่มีการผูกขาดทางการเมืองกลับปิดโอกาสและไม่เอื้ออำนวยต่อการมี ส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ การกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาข้างต้น ดังนั้น การร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่และการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่น จึงมีทั้งประเด็นปัญหาดังเดิมที่ต้องแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นและการพัฒนาโครงสร้างกลไก หรือ มาตรการใหม่ ๆ เพื่อให้การกระจายอำนาจของประเทศไทยสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตอบโจทย์ทิศทางการบริหารประเทศและการปฏิรูปในภาคส่วนอื่นมากขึ้น (คณะกรรมการการยกร่างรัฐธรรมนูญ, 2558: 81)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีการกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยได้จัดแบ่งกรอบ

การให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554: 192-195)

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานนั้น เป็นการศึกษาริถึงความรู้สึกหรือ หัตถ์คติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการการบริหารของหน่วยงาน ในการจัดบริการสาธารณะกับประชาชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2559 จำนวน 3 งานบริการ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ด้านเนื้อหา โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2559 จำนวน 3 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยศึกษาความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านพื้นที่ จังหวัดมหาสารคาม

ด้านระยะเวลาในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2559

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

งานด้านสาธารณสุขและงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 963,098 คน (ที่มา: ระบบสถิติทางการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ มีนาคม 2559) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 727) ได้กลุ่มตัวอย่างงานด้านสาธารณสุข จำนวน 400 คน และได้กลุ่มตัวอย่างงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม จำนวน 400 คน และงานด้าน การศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียน และครูในสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด มหาสารคามจำนวน 20 โรงเรียน ประกอบด้วย นักเรียน จำนวน 7,842 คน ครูจำนวน 545 คน รวมประชากร 8,387 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 727) ได้กลุ่มตัวอย่าง 382 คน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 90.21 และจำแนก เป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 งาน คืองานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 91.38 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ งานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.24) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ และงานด้านสาธารณสุข ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 89.23

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี

งบประมาณ 2559 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ ต่างกัน พบว่า

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มี เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มี อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบ รายคู่แยกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันแล้วพบว่า มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าแตกต่างกับปริญญาตรี ขึ้นไป และอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป แตกต่างกับ ปริญญาตรีขึ้นไป โดยกลุ่มมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจสูงสุด

2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มา รับบริการที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา รองลงมา คือ ควรมีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับการให้บริการ

ก่อนหลังเพื่อความยุติธรรม ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอและควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2559 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของชมพูนุช เมฆเมืองทอง และคณะ (2558: 57) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าเมื่อจำแนกเป็นงานจะพบว่างานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.58) คิดเป็นร้อยละ 89.20 งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.41) คิดเป็นร้อยละ 94.60 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.42) คิดเป็นร้อยละ 89.40 และงานด้านโยธา งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.76) คิดเป็นร้อยละ 86.40 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนดา วีระพันธ์ (2555: 55-56) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย (2553: 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละ

อยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มิต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{x} = 6.07$, ร้อยละ = 76 - 80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{x} = 6.05$, ร้อยละ = 76 - 80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{x} = 6.01$, ร้อยละ = 76 - 80)

2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มิต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละ อยู่ระหว่าง 76 - 80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มิต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{x} = 6.16$, ร้อยละ = 76 - 80) “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{x} = 6.13$, ร้อยละ = 76 - 80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{x} = 6.10$, ร้อยละ = 76 - 80)

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย ให่ประเสริฐ (2557: 68-70) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลท่าบ่อ อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลท่าบ่อ อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2555: 66) ความ

พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผลของการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2554: 84) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต้ออำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต้ออำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (2553: 37-38) ได้ศึกษารายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี 2553 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยการเปรียบเทียบเพศ อายุ และอาชีพ ปรากฏว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบระดับการศึกษาปรากฏว่าแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช เมฆเมืองทอง และคณะ (2558: 57) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย ให้ประเสริฐ (2557 68-70) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบล อำเภอ เมือง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาอาศัย ในพื้นที่ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการ ขยะมูลฝอยที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555: 55-56) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพร จีระออน (2552: 108) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ จัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัด มหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2554: 84) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจ ของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. โดยภาพรวมแล้วงานด้านการศึกษา ประชาชนที่มาใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด นั้นแสดงว่า การให้บริการของอุทยานการเรียนรู้ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในห้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ส่วนงานด้านสาธารณะสุขและงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ดังนั้นจึงควรที่จะเร่งการพัฒนางานบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านอื่น ๆ ต่อไป

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ควรหาจุดอ่อน จุดแข็งหรือโอกาสที่เป็นไปได้มากที่สุดในการพัฒนา กิจกรรมให้กับเยาวชนหรือประชาชน เพื่อให้ประชาชน ห่างไกลยาเสพติดหรือเป็นกำแพงป้องกันอบายมุข แก่เยาวชนในชุมชน

3. งานด้านด้านสาธารณะสุข องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม รัฐควรจัดสรรงบประมาณ หรือเงินอุดหนุนให้มากขึ้น ในการจัดซื้ออุปกรณ์ทาง การแพทย์พื้นฐานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เพราะ จะทำให้ได้บริการที่รวดเร็ว ท้วถึง และเป็นธรรม

4. ในการจัดทำโครงการที่ให้บริการแก่ ประชาชนควรมีการทำกิจกรรมร่วมกันกับชุมชน เพราะ จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนและมีความ พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการยกร่างรัฐธรรมนูญ. (2558). **สาระสำคัญของร่างรัฐธรรมนูญฉบับปฏิรูป เอกสารประกอบการสัมมนาการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อร่างรัฐธรรมนูญ**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี**. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยวัฒน์ ดุจศรีแก้ว. (2543). **ความพึงพอใจของครูผู้สอนต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาอำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี**. รายงานการค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง**. งานวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- มัลลย์ ให่ประเสริฐ. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลท่าบอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง**. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุทธพร จีระออน. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2540). **ขอบข่ายและวิธีการศึกษารัฐศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สามศาสตร์.
- วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. (2553). **รายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี 2553**. แม่ฮ่องสอน.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ภาคนิพนธ์สูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. (2559). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนางองค์การบริหารส่วน จังหวัดมหาสารคาม (พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2563)**. มหาสารคาม: กองแผนและงบประมาณ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics an Introductory Analysis**. (Third Edition). New York:Harper & Row Publishers Inc.