

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
**The Satisfaction of People Towards Public Service of MahaSarakhm
Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2023**

สดใส ธรรมรัตน์,
ธัญญิกานต์ คำวิเศษธรรณ, ลิทธิพร สุนทร,
รัชนิดา ไสยรส, สติคุณ บุญเรือน และ ปภาวรินทร์ ทวาแสน
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
**Sodsai Thammarat,
Thantikan Khamwisettanathon, Sitthiporn Soonthorn,
Ratchanida Saiyaros, Sathitkoon Boonruan and Paphawarin Thawasaen**
Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand
Corresponding Author, E-mail : thantikan22@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 และ 3) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถาม ประชากรในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 777,509 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .300 และ 3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 ดังนี้ 1) งานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ควรมีสถานพยาบาลหรือมีพยาบาลมาให้การตรวจรักษาที่สถานสงเคราะห์เนื่องจากสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคามอยู่ไกลจากโรงพยาบาล 2) งานการรับแจ้ง

* วันที่รับบทความ : 6 ตุลาคม 2566; วันแก้ไขบทความ 28 ตุลาคม 2566; วันตอบรับบทความ : 30 ตุลาคม 2566

Received: October 6 2023; Revised: October 28 2023; Accepted: October 30 2023

เหตุและการสั่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และสามารถทำงานได้จริงในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้รับความปลอดภัย 3) งานการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อจกได้นำมาใช้ในระบบการจัดเก็บภาษีที่จะทำให้รวดเร็วขึ้น และ 4) งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ได้แก่ ควรมีการประเมินความเสียหายและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การให้บริการสาธารณะ; องค์การบริหารส่วนจังหวัด

Abstracts

The purposes of the study were 1) to study the level of the Satisfaction of People Towards Public Service of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization Fiscal Year 2023, 2) To study the relationship between personal factors and public services of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the fiscal year 2023, and 3) To study recommendations for the management operations of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the fiscal year 2023. This study is a quantitative research. The research instruments were the questionnaires, where the sample was 777,509 citizens aged 18 years and over. The researcher used Taro Yamane's calculations to calculate the sample group, which resulted in 400 people. The statistic used were average, mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results shown that 1) The level of People's satisfaction with the public services of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the fiscal year 2023 was in high level, 4 projects, overall, at the highest level, 2) The relationship between personal factors and publicservice of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization, the overall positive correlation was at a very low level of .003. and 3) Suggestions of the people regarding the public services of the Maha Sarakham Provincial Administrative Organization in the fiscal year 2023 as follows: 1) Services for welfare recipients in the Maha Sarakham Province Home for the Elderly include: The Maha Sarakham Provincial Elderly Home is located far from the hospital, so the welfare center requires a medical facility or nurse to provide treatment. 2) The work of receiving notifications and issuing emergency medical orders includes: Center staff must be experienced and capable of actually helping disaster victims to safety. 3) Tax collection work includes training staff to have knowledge and expertise in technology and information to be used in language storage systems that will make it faster. and 4) Disaster relief work includes assessing damage and providing assistance to disaster victims in accordance with the regulations and criteria set by the Ministry of Finance.

Keywords: Satisfaction; Public Service; Provincial Administrative Organization

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นองค์กรภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เนื่องจากมีภารกิจหลักในการจัดระบบบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนา ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น ซึ่งรัฐได้มอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุ เป้าหมาย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2565 : 1)

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2552 มาตรา 45/1 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน จังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน การเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแล และช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ พวงงาม, 2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินและการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน การปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการเงินและการคลัง ด้านการบริการสาธารณะและ

ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพและมิติด้านพัฒนาองค์กร ซึ่งมีหน้าที่พัฒนาจังหวัด ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การอาชีพ สาธารณูปโภคต่าง ๆ การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม นั้นเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากกิจการบริการสาธารณะ ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการกับการบริหารของหน่วยงานในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1.งานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคาม 2.งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน 3. งานการจัดเก็บภาษีและ 4.งานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 งาน คือ ด้านงานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคาม งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน งานการจัดเก็บภาษีและงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปจำนวน 777,509 คน (ที่มา : สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดมหาสารคาม, ข้อมูลเมื่อ 31 มีนาคม 2566) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 :727) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย มีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และโครงการที่ประเมิน ลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยตอนที่ 2-3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Questions) โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัย โดยการเก็บรวบรวมและศึกษาหลักการขั้นตอนจากเอกสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งชนิดปลายเปิดและปลายปิด กำหนดรูปแบบและโครงสร้างของเนื้อหาแบบสอบถามจากนั้นก็ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการงานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 100 คน งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 100 คน งานการจัดเก็บภาษีจำนวน 100 คน และงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติจำนวน 100 คน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผลต่อไป ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2566

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เพื่อสอบถามข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และการจัดกระจายด้วยการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 121)

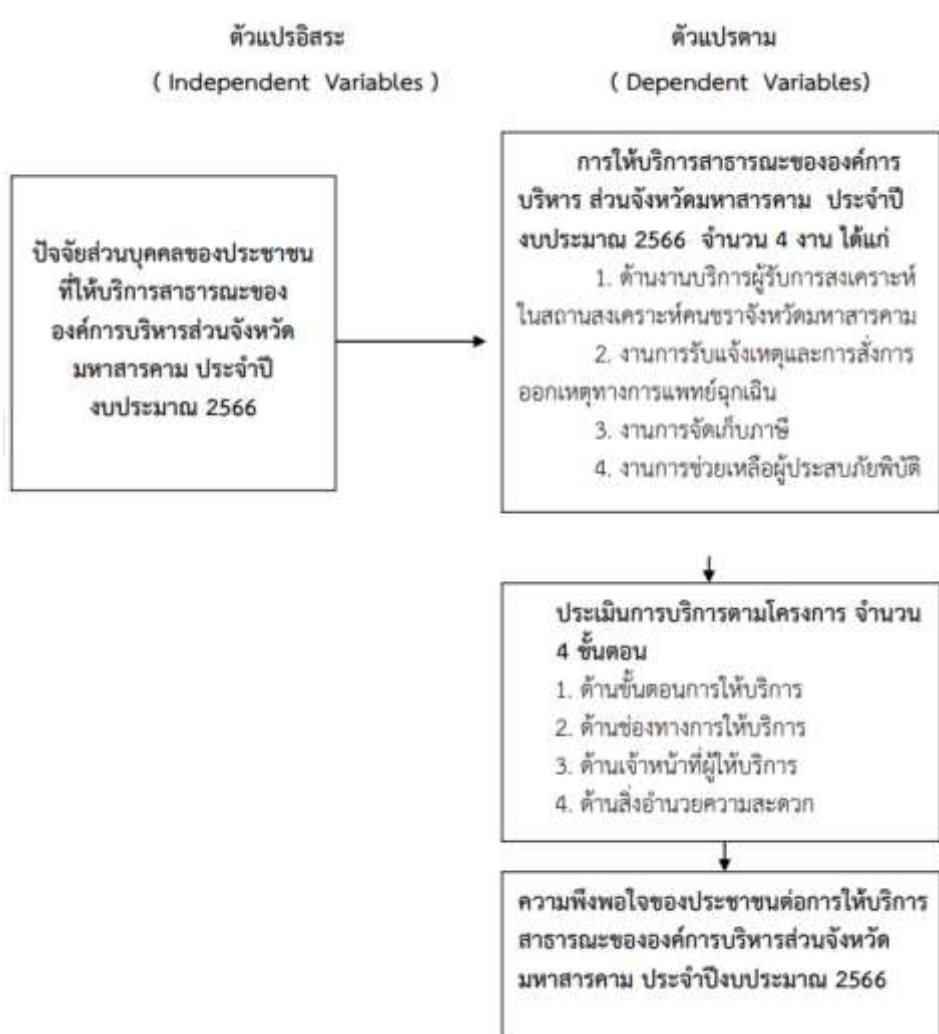
ค่าเฉลี่ย	4.51 -5.00	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามสถิติการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation

4) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการวิจัยจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏตามกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมและจำแนกเป็นรายโครงการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.งานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์ คนชราจังหวัดมหาสารคาม	4.70	0.11	94.00	มากที่สุด
2.งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุ ทางการแพทย์ฉุกเฉิน	4.65	0.15	93.00	มากที่สุด
3.งานการจัดเก็บภาษี	4.74	0.11	94.80	มากที่สุด
4.งานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ	4.76	0.09	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.71	0.12	94.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 โครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. =0.12) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคืองานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. =0.09) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคืองานการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.74$, S.D. =0.11) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคืองานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชรา จังหวัดมหาสารคาม ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=0.11) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และงานการรับแจ้งเหตุและการส่ง การออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน ($\bar{X} = 4.65$, S.D. =0.15) คิดเป็นร้อยละ 93.00

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 4 โครงการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ				
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.24	93.40	มากที่สุด
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.24	94.00	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.18	95.40	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.21	94.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.71	0.22	94.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.22) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D.=0.18) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=0.24) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=0.21) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D.=0.24) คิดเป็นร้อยละ 93.40

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 2 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมและรายด้าน

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความสัมพันธ์โดยรวม
ปัจจัยส่วนบุคคล	-	.336**	.208**	0.093	0.008	.300**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-	-	.224**	0.061	0.077	.646**
ด้านช่องทางการให้บริการ	-	-	-	0.025	0.065	.627**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	-	0.071	.440**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	.524**

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมโดยรวมมีค่า ความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .300 โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .336 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .208 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .093 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ใน ระดับต่ำมาก เท่ากับ .008

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566

3.1 งานบริการผู้รับบริการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคาม

3.1.1 ควรมีสถานพยาบาลหรือมีพยาบาลมาให้การตรวจรักษาที่สถานสงเคราะห์เนื่องจากสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคามอยู่ไกลจากโรงพยาบาลทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางเวลามีคนชราเจ็บป่วย

3.1.2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ควรมีมิตรไมตรีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.1.3 สถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคามควรมีกล่องแสดงความคิดเห็นในจุดที่ให้บริการแต่ละจุดเพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาดต่อไป

3.2 งานการรับแจ้งเหตุและการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน

3.2.1 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และสามารถทำงานได้จริงในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้รับความปลอดภัย

3.2.2 ควรลดขั้นตอนในการส่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉินเพราะเมื่อเกิดเหตุจะต้องให้บริการแก่ประชาชนอย่างความรวดเร็วและเสมอภาค

3.2.3 การให้บริการควรมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยพร้อมใช้งานได้จริงเพื่อจะได้ให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทำให้ผู้ได้รับบาดเจ็บได้รับความปลอดภัยสูงสุด

3.3 งานการจัดเก็บภาษี

3.3.1 ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อจักได้นำมาใช้ในระบบการจัดเก็บภาษีที่จะท าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3.3.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการ อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ

3.3.3 ควรปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความไม่ชัดเจนของกฎหมายทำให้เกิดปัญหาในการตีความกฎหมาย

3.4 งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ

3.4.1 ควรมีการประเมินความเสียหายและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ขอรับการช่วยเหลือให้เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด

3.4.2 ควรดำเนินให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้เป็นไปตามขั้นตอนการช่วยเหลือของหน่วยงาน

3.4.3 ควรการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงหลักเกณฑ์การให้ความ

ช่วยเหลือที่ชัดเจนและการแจ้งเหตุการณ์ทันทีที่เกิดเหตุการณ์ เพื่อให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ และคณะ (2565 : 84-85) ได้ศึกษารายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผลการประเมินจำแนกตามงานที่ให้บริการระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำแนกตามงานที่ให้บริการใน 4 งาน มีผลการประเมินในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65

สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยทักษิณ (2565 : 59) ได้ศึกษารายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่างานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ, ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ศูนย์บริการร่วม เทศบาลนครสงขลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 และงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 ตามลำดับและสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2565: 55) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิด

เป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.8 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4 คิดเป็นคะแนนตาม เกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละของ 95.8 คิดเป็น คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละของ 96.2 คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็น ร้อยละของ 96.0 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมโดยรวมนี้อาจความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .300 โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำเท่ากับ .336 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .208 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .093 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .008 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชวนพิศ เงินฉลาด (2562 ,น.68) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้พบว่า ปัจจัยด้านครอบครัว ตัวแปรอาชีพของบุคลากรและประวัติการรับราชการในครอบครัว ปัจจัยด้านศาสนา ตัวแปรการรวมกิจกรรมทางศาสนา ปัจจัยด้านการศึกษา ตัวแปรสาขาที่ศึกษาและสถาบันการศึกษาและปัจจัยด้านงาน ตัวแปรส่วน/ฝ่าย/สถานี และระดับที่แตกต่างกันมีผลให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สอดคล้องกับงานวิจัยของสนอง ไกล่ชิต (2560 : 152) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสนามกีฬาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในออกกำลังกาย ด้านการบริการ และด้านการบริหารจัดการสนามและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬามีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล

ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ตีมัน (2560 : 94) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพิจารณาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1.1 จากงานวิจัยในครั้งนี้พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติมากที่สุด ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่างานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม หน่วยงานผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ได้ให้การช่วยเหลือหรือมีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชนประสานงานกับการประสบภัยตามอำนาจหน้าที่อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและทั่วถึงครอบคลุมทั้งจังหวัด

1.2 งานการจัดเก็บภาษี งานอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามและงานการรับแจ้งเหตุและการสั่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน ประชาชนมีความพึงพอใจในลำดับรองลงมาแต่ก็ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีผู้บริหารรวมทั้งเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและดำเนินการด้วยความใส่ใจ เสมอภาค เท่าเทียมกัน และให้เกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุด

1.3 งานบริการผู้รับการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดมหาสารคามประชาชนมีความพึงพอใจในลำดับที่สามแต่ก็ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการให้บริการดังกล่าวเป็นการสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย ได้ตรงตามวัตถุประสงค์จริงๆ

1.4 การรับแจ้งเหตุและการสั่งการออกเหตุทางการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ถึงแม้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจน้อยเป็นลำดับสุดท้าย แต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จะต้องพัฒนางานดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.5 ด้านขั้นตอนการให้บริการควรให้มีการทบทวนกระบวนการให้บริการหรือขั้นตอนการให้บริการที่มาจาก การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการเพื่อจะได้เป็นแนวทางการพัฒนาในปีต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การจัดทำโครงการที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควรให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมโดยให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการ หน่วยงานภาคเอกชน และบุคคลในชุมชนเพราะจะทำให้สามารถดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2.2 การดำเนินโครงการทุกโครงการควรมีการประเมินอย่างเป็นระบบคือมีการประเมินสภาพแวดล้อม การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ การประเมินผลผลิต เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ของโครงการที่มีผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษางานวิจัยแบบผสมเพื่อจะได้ค้นพบข้อมูลในเชิงลึกที่ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- ชวนพิศ เงินฉลาด.(2562). *แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้*. งานทุนวิจัยของสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). *กฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.(2565).*ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ*. รายงานโครงการวิจัยร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทากับเทศบาลนครสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ .(2565).*รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. รายงานโครงการวิจัยร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยทักษิณกับเทศบาลนครสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ และคณะ. (2565). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565*. ลพบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- สนอง ไกล่ซิด. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตนฟอร์ด.
- เสาวลักษณ์ ดีมัน . (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row.