

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง

Assessment of Public Satisfaction with Public Service by
the Phatthalung Provincial Administrative Organization

อภิวัฒน์ สมานธิ¹, พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์² เสรี บุญรัตน์³ และ วิทยา ขาวขจร⁴

Apiwat Samathi¹, Pornchai Likhiththamarot² Saree Boonrat³ and Witaya Khaokhajorn⁴

วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ^{1,3,4}

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์²

Management for Development College, Thaksin University^{1,3,4}

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin²

Corresponding Author e-mail: pornchai.7313@gmail.com

Retrieved; 5-04-2026; Revised; 3-06-2026. Accepted; 31-08-2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการและการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ 2568 และ 2) เพื่อวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัยคือ จังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในจังหวัดพัทลุงจำนวน 400 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์จุดภาค ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการและการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีจุดเด่นในการดำเนินงาน ได้แก่ งานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานด้านบริหารองค์กร ในขณะที่เดียวกันด้านที่ควรรักษาไว้ได้แก่ งานด้านกีฬา งานด้านการจัดระเบียบสังคมและความปลอดภัย และงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านที่ควรปรับปรุงได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และไม่มีงานที่อยู่ในกลุ่มควรพัฒนาเร่งด่วน

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้คือ คุณภาพการบริหารจัดการเชิงระบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการจัดและให้บริการสาธารณะ ซึ่งนำไปสู่การจัดลำดับความ

สำคัญเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เรียกว่า ตัวแบบความพึงพอใจการบริการสาธารณะ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน; การจัดบริการสาธารณะ; การให้บริการสาธารณะ; คุณภาพการให้บริการ; องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง

Abstract

This article aimed to: (1) study the level of public satisfaction with the provision and delivery of public services by the Phatthalung Provincial Administrative Organization in fiscal year 2025; and (2) analyze the levels of importance and satisfaction associated with the performance of public service delivery by the Phatthalung Provincial Administrative Organization. This research employed a quantitative design, using theories of satisfaction and service quality as its conceptual framework. The study area was Phatthalung Province, and the sample consisted of 400 residents of the province selected by stratified sampling. The research instrument was a questionnaire, and the data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and quadrant analysis. The findings were as follows:

1. The overall level of public satisfaction with the provision and delivery of public services by the Phatthalung Provincial Administrative Organization was high.

2. The strengths of the organization's performance included economic and tourism development, public health services, education, the preservation of art, culture and local wisdom, and organizational management. The areas that should be maintained included sports development, social order and public safety, and natural resource and environmental management. Infrastructure development was identified as an area requiring improvement, and no area was classified as requiring urgent development.

The new knowledge gained from this study is that the quality of systematic management within the Phatthalung Provincial Administrative Organization is a key foundational factor in the provision and delivery of public services, since it enables the organization to prioritize development needs and to formulate more effective development strategies for each service area. This conceptual framework is referred to as the Public Service Satisfaction Model.

Keywords: Public satisfaction; Public services provision; Public services delivery; Phatthalung Provincial Administrative Organization

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนของการพัฒนาประเทศ เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและสามารถรับรู้ปัญหา ความต้องการและบริบทในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง ลดการรวมศูนย์ของอำนาจและเป็นการส่งเสริมประชาธิปไตยในระดับฐานราก โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านการเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น (อภิวัฒน์ สมานธิ, 2546) โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และได้มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, 2550) ในแง่ทฤษฎี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Theory, ECT) ของ Oliver (1980) และแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยในช่วง 1 – 2 ปีที่ผ่านมา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการและการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยโดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" เช่น การศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (2568) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ในขณะที่การศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2568) ในจังหวัดพังงาและจังหวัดสตูลพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงาและสตูลอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

จังหวัดพัทลุงเป็นพื้นที่วิจัยที่มีความสำคัญในบริบทของการพัฒนาท้องถิ่นเนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีโครงสร้างการปกครองที่ครอบคลุม 11 อำเภอ 64 ตำบลและ 670 หมู่บ้าน ซึ่งสะท้อนถึงความหลากหลายของพื้นที่และความสลับซับซ้อนของการบริการสาธารณะ ในเชิงนโยบายกระทรวงมหาดไทยจึงได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในจังหวัดพัทลุง ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง เป็นผู้ที่สะท้อนความต้องการและประเมินคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จากข้อมูลเชิงประจักษ์ในพื้นที่พบว่า ยังคงมีปัญหาและความต้องการของประชาชนในหลายมิติเช่น ความไม่ชัดเจนของโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาน้ำท่วมซ้ำซากในช่วงฤดูฝน ปัญหาขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและปัญหาเสาไฟฟ้า เป็นต้น (อภิวัฒน์ สมานธิ และคณะ (2567) ดังกรณีสถานการณ์น้ำท่วมในจังหวัดพัทลุงเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2567 พบว่า มีพื้นที่ได้รับผลกระทบทั้ง 11 อำเภอ 64 ตำบล 607 หมู่บ้าน โดยประชาชนได้รับผลกระทบจำนวน 116,109ครัวเรือน หรือ 301,199 คน และยังมีพื้นที่น้ำท่วมขังบริเวณหมู่บ้านริมทะเลสาบอีกหลายแห่ง เป็นต้น (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพัทลุง, 2567) ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนมากจะมุ่งเน้นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ขาดการวิเคราะห์เชิงลึกการจัดลำดับความสำคัญการบริการสาธารณะในมิติต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการ

ปฏิบัติงาน (Importance – Performance Analysis, IPA) การวิเคราะห์จุดเด่น (Quadrant Analysis) เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรรักษา และจุดที่ควรพัฒนาอย่างเป็นระบบ จึงทำให้เกิดช่องว่างการวิจัย (Research Gap) ในการเชื่อมโยงความพึงพอใจของประชาชน ไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดและการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ 2568
2. เพื่อวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากประโยชน์ที่ได้รับมากกว่า

ความคาดหวัง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากประโยชน์ที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวัง ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, 2551) ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการได้แก่ ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Theory, ECT) โดย Oliver (1980) กล่าวว่า ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการจะพึงพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับการรับรู้ประสบการณ์จริงหลังใช้ ทั้งความคาดหวังก่อนใช้บริการกับการรับรู้ประสบการณ์จริงหลังใช้นั้น ได้มีอิทธิพลต่อความเชื่อและความพึงพอใจ กล่าวคือ หากการรับรู้ประสบการณ์จริงหลังใช้เป็นไปตามความคาดหวังในเชิงบวกก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ในทางกลับกันหากการรับรู้ประสบการณ์จริงหลังใช้เป็นไปตามความคาดหวังในเชิงลบ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจภายหลังได้ใช้บริการไปแล้ว โดยทั่วไปนักวิชาการจะอ้างแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1985; 1988) โดยอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นผลมาจากการประเมินของผู้รับบริการที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับการรับรู้หลังการใช้บริการ หากการรับรู้สูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดี Parasuraman et al. (1988) ได้คิดค้นและพัฒนาตัวแบบในการประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL Model เพื่อใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้

รับบริการโดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 มิติได้ดังนี้ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ในลักษณะทางกายภาพ เช่น สถานที่ให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงการแต่งกายของบุคลากร ซึ่งมีส่วนช่วยสร้างความประทับใจแก่องค์กร

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามที่ได้ให้คำมั่นสัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความไว้วางใจ

มิติที่ 3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 การสร้างความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความรู้ความสามารถและความสุภาพของผู้ให้บริการ ตลอดจนความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และมิติที่ 5 การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การดูแลและการให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลโดยคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละราย

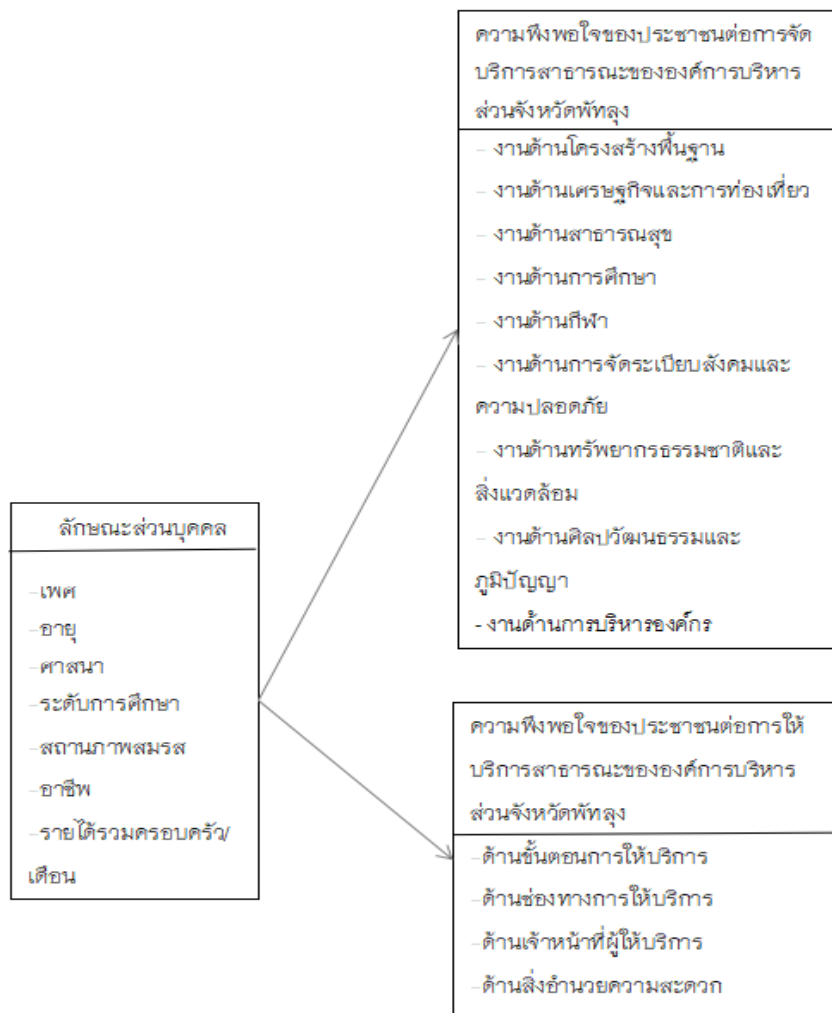
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Importance-Performance Analysis, IPA) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในต่างประเทศ และในประเทศมีอยู่บ้างเช่น งานวิจัยของ Giannoccaro et al. (2008) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรในเมือง Gioia del Colle ประเทศอิตาลี เพื่อวิเคราะห์ความสำคัญ และผลการปฏิบัติงานขององค์ประกอบในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนได้ให้ความสำคัญกับ คุณภาพการให้บริการหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ นอกจากนี้งานวิจัยของ อภิวัฒน์ สมานธิ และคณะ (2567) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีจุดเด่นในการดำเนินงานได้แก่ งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ งานด้านการศึกษา และงานด้านการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ในขณะที่เดียวกันด้านที่ควรรักษาไว้ได้แก่ งานด้านการรักษาความ สงบภายในชุมชน แต่ไม่มีงานด้านที่ควรปรับปรุงและไม่ม้งานที่อยู่ในกลุ่มควรพัฒนาเร่งด่วน ซึ่งงานวิจัย ดังกล่าวได้แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการ นำไปใช้ในการประเมินผลการบริการสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถระบุงการ บริการที่ควรได้รับการพัฒนาและนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยที่ เกิดจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล

ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้รวมของครอบครัว
 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดและการให้บริการสาธารณะของ
 องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) พื้นที่วิจัย คือ จังหวัดพัทลุง ประชากร คือ ประชาชนในจังหวัดพัทลุง จำนวน 518,709 คน (กรมการปกครอง, 2568) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในจังหวัดพัทลุง จำนวน 400 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามอำเภอทั้งหมด 11 อำเภอของจังหวัดพัทลุงตาม สัดส่วนประชากรของแต่ละอำเภอ และในแต่ละชั้น

ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จนได้ตัวแทนครอบคลุมพื้นที่อย่างเหมาะสม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ชนิดให้เลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง 9 ด้าน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านกีฬา ด้านการจัดระเบียบสังคมและความปลอดภัย ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารองค์การ และตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเกิร์ต (Likert, 1932) โดยมีการแปรผลค่าเฉลี่ยดังนี้ 4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ 1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Index of Item –Objective Congruence, IOC) ซึ่งมีค่าระหว่าง 0.50–1.00 หลังจากนั้นได้ทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.94 รวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 11 อำเภอ ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2568 จำนวน 400 ตัวอย่าง คิดเป็น 100 % นำข้อมูลเชิงปริมาณ มาวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์จุดภาค (Quadrant Analysis) สำหรับการจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาและนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนในจังหวัดพัทลุงจำนวน 400 คน ซึ่งพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุ 31 – 40 ปีและมีอายุ 41 – 50 ปี ในสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 28.0 นับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 77.0 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.0 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.0 และมีรายได้รวมของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงโดยภาพรวม

ผลการดำเนินงาน 9 ด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ (ลำดับ)
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.36	0.77	ปานกลาง (9)
2. งานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	4.27	0.71	มากที่สุด (4)
3. งานด้านสาธารณสุข	4.17	0.73	มาก (6)
4. งานด้านการศึกษา	4.30	0.81	มากที่สุด (3)
5. งานด้านกีฬา	4.59	0.61	มากที่สุด (1)
6. งานด้านการจัดระเบียบสังคมและความปลอดภัย	4.09	0.72	มาก (7)
7. งานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.00	0.74	มาก (8)
8. งานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.35	0.68	มากที่สุด (2)
9. งานด้านการบริหารองค์กร	4.23	0.67	มากที่สุด (5)
รวม	4.15	0.71	มาก

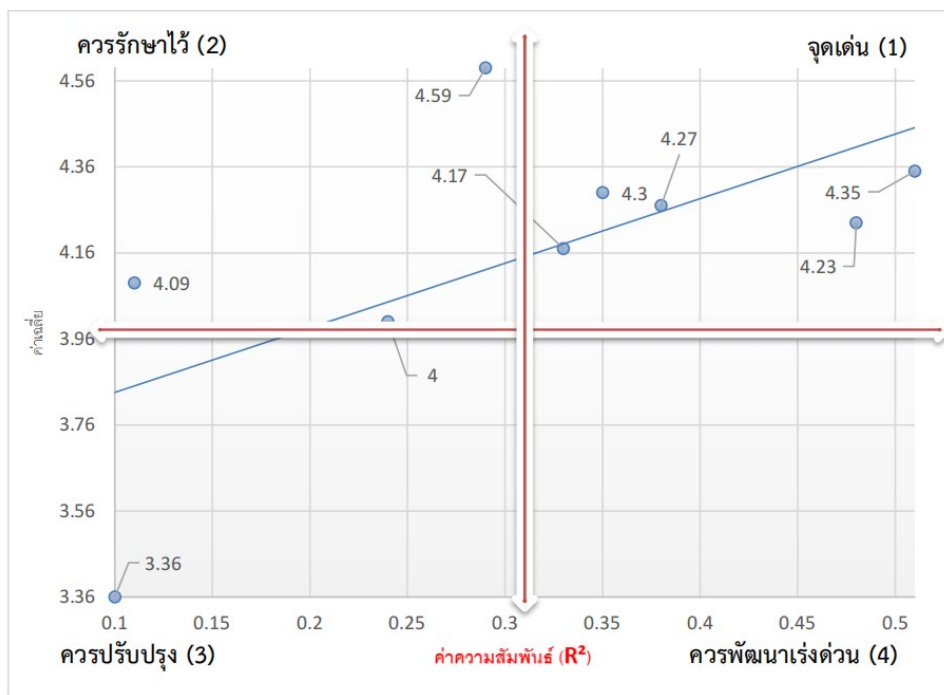
จากวัตถุประสงค์ที่ 1 ตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านกีฬา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาคือ งานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 และน้อยที่สุดคืองานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยปานกลางเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงสามารถดำเนินการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้โดยตรง โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นภารกิจที่มีความสลับซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของประชาชนมาก สามารถเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นได้ต่อไป

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงโดยภาพรวม

ผลการดำเนินงาน 4 ด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ(ลำดับ)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.96	0.71	มาก (4)
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.07	0.70	มาก (3)
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.71	มาก (2)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.64	มากที่สุด (1)
รวม	4.11	0.69	มาก

จากวัตถุประสงค์ที่ 1 ตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.19 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.07 และน้อยที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีศักยภาพด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตามควรให้ความสำคัญกับด้านขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็วและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของการดำเนินงาน

ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง

จากวัตถุประสงค์ที่ 2 ภาพที่ 2 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดภาค (Quadrant Analysis) โดยใช้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ รวมทั้งได้กำหนดค่าเฉลี่ยรวมเป็นจุดตัด ซึ่งจำแนกผลการดำเนินงานในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 จุดเด่น (1) ได้แก่ งานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 งานด้านสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 งานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.35 และงานด้านการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะในกลุ่มนี้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในจังหวัดพัทลุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรที่จะรักษามาตรฐานการดำเนินงานดังกล่าวไว้ต่อไป

กลุ่มที่ 2 ควรรักษาไว้ (2) ได้แก่ งานด้านกีฬา มีค่าเฉลี่ย 4.59 งานด้านการจัดระเบียบสังคมและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.09 และงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ถึงแม้ว่าระดับความสำคัญอาจจะไม่สูงมากนัก แต่ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะยังอยู่ในเกณฑ์ดี จึงสมควรที่จะรักษาคุณภาพในการดำเนินงานไว้อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มที่ 3 ควรปรับปรุง (3) ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ถึงแม้ว่าจะมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง แต่ได้สะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลการ

ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงโดยอาจเกี่ยวข้องกับข้อจำกัดทั้งทางด้านงบประมาณ

ระยะเวลาในการดำเนินงาน และความสลับซับซ้อนของโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ

กลุ่มที่ 4 ควรพัฒนาเร่งด่วน (4) ยังไม่มีงานที่อยู่ในกลุ่มนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงยังไม่มีประเด็นที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนแต่อย่างใด

อภิปรายผลการวิจัย

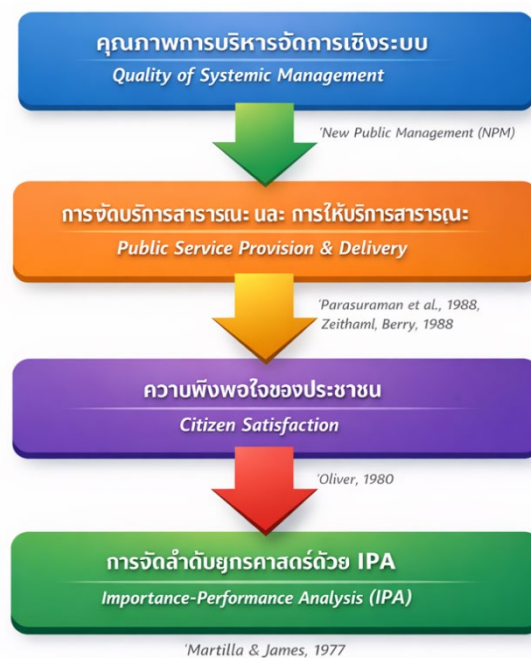
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า งานด้านกีฬา งานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะเป็นการบริการที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้อย่างเด่นชัดและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงเช่น กิจกรรมชุมชน กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ เป็นต้น จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านดังกล่าวมากกว่างานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนมีความคาดหวังสูง แต่ผลลัพธ์จะปรากฏให้เห็นในระยะยาวสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Theory) ที่เสนอว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับประสบการณ์ที่ได้รับจริง (Oliver, 1980; Kim & Kim, 2022) นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ที่พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นผลการศึกษายังพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีความพร้อมทางด้านกายภาพเช่น สถานที่ตั้ง เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ สอดคล้องกับมิติด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangibles) ตามตัวแบบคุณภาพการให้บริการ (SERQUAL Model) ของ Parasuraman et al., 1988) ที่ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะทางกายภาพที่ดีจะสามารถสร้างความประทับใจและส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2568) ที่พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.92 และยังสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลประจำปีงบประมาณพ.ศ.2568 (คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2568) ที่พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงจะต่ำกว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงาและจังหวัดสตูล แต่การรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของประชาชนยังคงสะท้อนแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน คือ มิติด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangibles) ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ DeHoog, Lowery, and Lyons (1990) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของรัฐบาลท้องถิ่นในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของบริการเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ตรงและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ประชาชนได้รับ และมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง เช่น กิจกรรมชุมชน หรือบริการด้านสังคม ฯลฯ ที่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีจุดเด่นในการดำเนินงานหลายด้านได้แก่ งานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานด้านการบริหารองค์กร ในขณะที่เดียวกันยังมีบางด้านที่ควรรักษาไว้ ได้แก่ งานด้านกีฬา งานด้านการจัดระเบียบสังคมและความปลอดภัย และงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และควรปรับปรุงได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และไม่มียานที่อยู่ในกลุ่มควรพัฒนาเร่งด่วน โดยใช้การวิเคราะห์หตุภาค (Quadrant analysis) ตามแนวคิดการวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการปฏิบัติงาน (Importance-Performance Analysis, IPA) ของ Martilla & James (1977) ที่ใช้เปรียบเทียบความสำคัญกับผลการดำเนินงานที่รับรู้ สอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับประเมินความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2567 ของอภิวัดน์ สมานธิ และคณะ (2567) ซึ่งใช้การวิเคราะห์หตุภาคพบว่า ในปีงบประมาณพ.ศ. 2567 องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีจุดเด่นในการดำเนินงานได้แก่ งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ งานด้านการศึกษา และงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ในขณะที่เดียวกันด้านที่ควรรักษาไว้ได้แก่ งานด้านการรักษาความสงบภายในชุมชน แต่ไม่มียานด้านที่ควรปรับปรุงและไม่มียานที่อยู่ในกลุ่มควรพัฒนาเร่งด่วน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นงานที่มีเนื้องานที่เป็นรูปธรรม มีความเป็นกายภาพสูง และประชาชนสามารถรับรู้หรือประเมินผลได้โดยตรง ผ่านหลักฐานเชิงประจักษ์ที่จับต้องได้เชิงกายภาพ (Tangible and Physical Evidence) เช่น สภาพถนน สะพาน ระบบระบายน้ำ ฯลฯ ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านนี้ จึงเชื่อมโยงกับลักษณะทางกายภาพของผลงานเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพการก่อสร้างและการซ่อมแซม ความคงทนแข็งแรง ความปลอดภัยในการใช้งาน ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาในพื้นที่ ตลอดจนประโยชน์ใช้สอยและความคุ้มค่าของโครงการต่อประชาชน การที่งานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่น อาจจะเป็นเพราะประชาชนมีความคาดหวังสูงต่อผลงานที่เป็นรูปธรรมและเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตประจำวันโดยตรง แต่เมื่อผลการดำเนินงานยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือปัญหาเฉพาะพื้นที่ได้อย่างเพียงพอ จึงส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของด้านดังกล่าว ด้วยเหตุนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน จัดลำดับความสำคัญของโครงการ และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาและติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อยกระดับคุณภาพของโครงการให้มีความปลอดภัย คงทน ใช้งานได้จริง และเกิดความคุ้มค่าต่อการพัฒนาพื้นที่ในระยะยาว

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสังเคราะห์ออกมาโมเดลความพึงพอใจการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ตัวแบบความพึงพอใจการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง

จากภาพที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพการบริหารจัดการเชิงระบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่จะส่งผลต่อการจัดและการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีการวางแผน มีการจัดองค์การ มีการอำนวยการ มีการควบคุมที่ดี ฯลฯ จะทำให้การดำเนินงานด้านการจัดและการให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในจังหวัดพัทลุงได้เป็นอย่างดี เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนแล้ว ข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการปฏิบัติงาน (Importance-Performance Analysis: IPA) เพื่อจะได้จัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาในแต่ละด้านไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการจัดและการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดและการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานด้านกีฬา งานด้านศิลปวัฒนธรรม

และภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานด้านการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจโดยใช้เทคนิค IPA พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีจุดเด่นในการดำเนินงานหลายด้านได้แก่ งานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานด้านบริหารองค์กร ในขณะที่เดียวกันมีบางด้านที่ควรรักษาไว้ได้แก่ งานด้านกีฬา งานด้านการจัดระเบียบสังคมและความปลอดภัย และงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีเพียงงานด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ต้องปรับปรุง โดยยังไม่พบงานที่อยู่ในกลุ่มต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน

๒ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดและการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงควรดำเนินการดังนี้

1.1 ควรรักษามาตรฐานในการดำเนินงานและยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก เช่น งานด้านกีฬา งานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น งานด้านการศึกษา ฯลฯ จึงควรได้รับการสนับสนุนอย่างเป็น

ระบบทั้งทางด้านการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น การบริหารจัดการเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีระบบบริหารจัดการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมทั้งควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ

1.2 ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านขั้นตอนการให้บริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยพิจารณาบททวนขั้นตอนต่าง ๆ การให้บริการที่มีอยู่และออกแบบให้มีความกระชับ ชัดเจน และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง เช่น การรวบรวมเอกสารที่ต้องยื่น การใช้ระบบนัดหมายล่วงหน้าหรือระบบยื่นคำร้องแบบออนไลน์ ฯลฯ เพื่อประหยัดเวลาและลดภาระของผู้รับบริการ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงมีจุดเด่นในการดำเนินงาน เช่น งานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านศิลปวัฒนธรรม

และภูมิปัญญาท้องถิ่น ในขณะเดียวกันด้านที่ควรรักษาไว้ได้แก่ งานด้านกีฬา งานด้านการจัดระเบียบสังคม และความปลอดภัย และงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่ งาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และไม่มียานด้านใดอยู่ในกลุ่มควรพัฒนาเร่งด่วน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงควรดำเนินการ ดังนี้

1.3 ควรรักษาจุดเด่นในการดำเนินงานให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น และกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงงานด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ จัดลำดับความสำคัญของโครงการ ปรับปรุงกระบวนการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพ เน้นการจัดสรรงบประมาณ บริหารโครงการอย่างโปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนา

1.4 ควรนำเครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการปฏิบัติงาน (IPA) ไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละด้าน และมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ค้นพบตัวแบบความพึงพอใจในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงที่สำคัญ คือ เป็นตัวแบบที่กล่าวถึงคุณภาพการบริหารจัดการเชิงระบบ การจัดและการให้บริการสาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชน และการจัดลำดับยุทธศาสตร์ด้วย IPA ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ได้ โดยควรให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงผลการประเมินความพึงพอใจไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์เชิงนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับรางวัลตามการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment, LPA) ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่จะได้หาแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับใช้และพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงต่อไป นอกจากนั้นควรศึกษาถึงปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยเฉพาะ เพื่อค้นหาว่าคะแนนความพึงพอใจที่ต่ำกว่าด้านอื่นเกิดจากปัจจัยใดเป็นหลักเช่น คุณภาพของงานก่อสร้าง ระยะเวลาในการซ่อมแซมและการบำรุงรักษา ความครอบคลุมของโครงการ ความปลอดภัยในการใช้งาน ความสะดวกในการเข้าถึง หรือการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของโครงการ โดยอาจใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสำรวจความคิดเห็นเชิงลึก การสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่ หรือการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำกลับไปใช้ในการกำหนดแนวทางการปรับปรุง และยกระดับคะแนนความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงให้สูงขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2.2 ศึกษาปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของประชาชน (Public Trust) และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Engagement) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการสาธารณะและความพึงพอใจ

ในระยะยาว อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (1 กรกฎาคม 2568). สถิติจำนวนประชากรจังหวัดพัทลุง. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2568). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 [รายงานวิจัย]. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2568). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 [รายงานวิจัย]. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2550). การคลังรัฐบาลและการคลังท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 1). โอเดียน สโตร์.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2551). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). โอเดียนสโตร์.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพัทลุง. (4 ธันวาคม 2567). รองผู้ว่าฯพัทลุงยืนยันผู้ประสบภัยน้ำท่วมบ้านเรือนเสียหาย ได้เงินช่วยเหลือเยียวยา 9,000 บาท ทุกครัวเรือน ขณะที่จังหวัดพัทลุง ยังมีน้ำท่วมขังบริเวณหมู่บ้านติดทะเลสาบกว่า 20 หมู่บ้าน. <https://phatthalung.prd.go.th/th/content/category/detail/id/9/iid/345647>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (2568). รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 [รายงานวิจัย]. องค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลา.
- อภิวัฒน์ สมานธิ. (2546). ทศนคติของผู้นำท้องถิ่นและนักการเมืองท้องถิ่นต่อการปฏิรูปการกระจายอำนาจสู่ชนบท กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการปกครอง]. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิวัฒน์ สมานธิ พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ เสรี บุญรัตน์, และ วิทยา ขาวขจร. (2567). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 [รายงานวิจัย]. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- DeHoog, R. H., Lowery, D., & Lyons, W. E. (1990). Citizen satisfaction with local governance: A test of individual, jurisdictional, and city-Specific explanations. *The Journal of Politics*, 52(3), 807–837.

- Giannoccaro, R., Costantino, N., Ludovico, A. D., & Pietroforte, R. (2008). Measuring citizen satisfaction with aspects of public services from a local authority and determining their importance: A case study. *Public Organization Review*, 8(1), 1–15.
- Kim, S., & Kim, M. (2022). *Citizen satisfaction in the public sector*. Elgar Encyclopedia of Public Management. Edward Elgar Publishing Limited.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance–Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple–Item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, Spring, 12–40.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.
- Zeithaml, V. A. (1998). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means–End model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.