ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัยจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566

People's Satisfaction Towards Public Services of Na Nang Subdistrict Administrative Organization Phon Phisai District Nong Khai Province in the Fiscal Year 2023

Received: 25 April 2024
Revised: 25 May 2024
Accepted: 28 May 2024

ธัณฏิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์[1*], ชูชาติ ผาระนัด[2], สถิตคุณ บุญเรือน[3], จุฑาทิพย์ พลเยี่ยม[4] และสกนธ์ ดำสาคร[5]
Thantikan Khamwisettanathon[1*], Chuchat Pharanat[2], Sathitkoon Boonruan[3], Chuthathip Pholyiam[4] and Sakont Dumsakorn[5]
[1*,2,3,4,5]อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
[1*,2,3,4,5]Lecturer from the Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Mahasarakham University
*Corresponding Author Email: Thantikan22@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 และ 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังและเป็นผู้ใช้บริการ ที่มาจากการคำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ในจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงขอเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .513 และ 3) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรมีการให้ความรู้เรื่องประสิทธิภาพการผลิตโค-กระบือของเกษตรกรให้ครบทุกหมู่บ้าน ควรมีการจัดสรรสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชนอย่างเสมอภาคโดยคัดเลือกจากผู้ที่เดือดร้อนตามจริง ควรจัดกิจกรรมด้านงานประเพณีในท้องที่เพื่อสานสานวัฒนธรรมอันดีเอาไว้ ควรมีระบบการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไปบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ถนน และประปาที่รวดเร็วทันเหตุการณ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research consists purposes were 1. to study the level of satisfaction of citizens with the public services of the Na Nang Subdistrict Administrative Organization Phon Phisai District Nong Khai Province Fiscal year 2023 2. to study the relationship between personal factors and public services of the Na Nang Subdistrict Administrative Organization. Phon Phisai District Nong Khai Province Fiscal year 2023 and 3. to study recommendations for public service operations of administrative organizations. Na Nang Subdistrict Phon Phisai District Nong Khai Province Fiscal year 2023. is quantitative research has a research tool, namely a questionnaire, with a sample group of people who are voters in the Na Nang Subdistrict Administrative Organization and who are service users. That came from calculating the sample size using the Taro Yamane formula at an error level of 0.05, resulting in a sample size of 384 people. This is in order to make this research complete in the sample size. The researcher therefore would like to increase the sample size to 400 people, who came from random sampling. The data collected from the questionnaire was then analyzed using descriptive statistics, consisting of percentages, averages. standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The results of the research found that: 1) The level of satisfaction of the people with the public services of the Na Nang Subdistrict Administrative Organization. Phon Phisai District Nong Khai Province Fiscal year 2023 is overall at the highest level. Accounting for 93.00 percent. 2) Relationship between personal factors and public service provision of Na Nang Subdistrict Administrative Organization. Phon Phisai District Nong Khai Province Fiscal year 2023 overall has a moderate positive relationship equal to .513 and 3) Suggestions for public service operations of administrative organizations Na Nang Subdistrict Phon Phisai District Nong Khai Province Fiscal year 2023, sort frequency values from highest to lowest. That is, knowledge about the efficiency of cattle and buffalo production should be provided to farmers in every village. Welfare should be allocated to help people in the community equally by selecting from those who are actually in distress. Should organize activities Local traditional events to continue the good culture There should be a system for notifying officials to provide repair services to the lighting system. Roads and water supply that are fast and up to date.

Keywords: Satisfaction, Public Service, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชนและบรรลุภารกิจรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ มีการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์ แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองและเพียงพอต่อความต้องการ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางการปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา 52 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว และได้แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถ ในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องเป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center) การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรงผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักกฎของผลกระทบ กล่าวว่าบุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจบุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้นกระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอกและการให้รางวัลภายในน่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐต่อไป (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะได้ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 การจัดบริการสาธารณะขององค์การบริการส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายและกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ 1) ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ และ 4) ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่ง มีหน้าที่พัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การอาชีพ สาธารณูปโภคต่าง ๆ ฯลฯ ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่เข้ารับบริการด้านการบริการสารธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการกับการบริหารของหน่วยงาน ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน

ดังนั้น การประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 งานบริการ คืองานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร “การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ” งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย และเป็นข้อมูลสนเทศในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การบริการสาธารณะ คือ การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นบริการเพื่อประชาชนอย่าทั่วถึงและเสมอภาค โดยภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านความปลอดภัย สาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐานหรือกิจกรรมที่ตองสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้าน การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 ตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 และตามแผนงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการกำจัดขยะมูลฝอย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งหมายรวมถึง พฤติกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เพื่ออำนวยความสะดวกช่วยเหลือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ได้ดำเนินการผ่านทั้ง 4 งาน ตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้แก่ 1) งานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร “การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ” 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค และ 4) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังและเป็นผู้ใช้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ งานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร “การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ” งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภคและงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประจำปี พ.ศ. 2566 จำนวน 9,128 คน (สำนักทะเบียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง จำนวน 9,128 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ในจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงขอเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน และผู้วิจัยดำเนินการกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแต่ละโครงการตามวิธีการหาสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในสัดส่วนเท่ากันคืองานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร “การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ” จำนวน 100 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค จำนวน 100 คน และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 100 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยใช้รูปแบบแบบสอบถามและคำถามเป็นแบบมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการมีส่วนร่วม 5 ระดับ โดยคำถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยใช้รูปแบบแบบสอบถามและคำถามเป็นแบบมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับการมีส่วนร่วม 5 ระดับ โดยคำถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Questions)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน 1) ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย 2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยซึ่งมีขั้นตอน 1) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและการจัดกระจายด้วย

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้ศึกษาใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ และแปลความดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น.121) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย และค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามสถิติการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation และการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

ผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 1-2 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ	4.63	0.13	92.60	มากที่สุด
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.62	0.14	92.40	มากที่สุด
3. งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	4.70	0.09	94.00	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค	4.68	0.11	93.60	มากที่สุด
โดยรวม	**4.66**	**0.12**	**93.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.66, S.D.=0.12) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป

น้อย คือ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ($\bar{x}$ = 4.70, S.D.=0.09) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคืองานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค ($\bar{x}$ = 4.68, S.D.=0.11) คิดเป็นร้อยละ 93.60 งานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตรการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ ($\bar{x}$ = 4.63, S.D.=0.13) คิดเป็นร้อยละ 92.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$ = 4.62, S.D.=0.13) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

อีกทั้ง การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมทุกโครงการและจำแนกเป็นรายด้านตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมทุกโครงการและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.25	93.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.29	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.21	93.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.26	92.60	มากที่สุด
โดยรวม	**4.65**	**0.13**	**93.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.65 , S.D.=0.13) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.68,S.D.=0.21) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.68,S.D.=0.25) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =4.63, S.D.=0.26) คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.60, S.D.=0.29) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ความสัมพันธ์โดยรวม
ปัจจัยส่วนบุคคล	-	.405*	0.513	0.573	0.552	.513**
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	-	-	0.447	.434**	0.493	.401**

ด้านช่องทางการให้บริการ	-	-	-	0.511	0.516	.575**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	-	.321**	.507**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	.573**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .513 โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือด้านช่องทางการให้บริการมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .575 รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .573 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .507 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .401

3. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566

ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

3.1 งานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร "การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ" ได้แก่ ควรมีการให้ความรู้เรื่องประสิทธิภาพการผลิตโค-กระบือ ของเกษตรกรให้ครบทุกหมู่บ้าน วิทยากรควรแนะนำความมั่นคงในอาชีพเลี้ยงโค-กระบือของเกษตรกร ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเพิ่มปริมาณเกษตรกรผู้เลี้ยงโคเนื้อ-กระบือให้มากขึ้นอย่างยั่งยืน ควรมีการดำเนินโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อการผสมเทียมสัตว์ประเภทอื่นด้วยและควรจัดเจ้าหน้าที่ให้ดูแลเกษตรกรในโครงการอย่างใกล้ชิด

3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ ควรมีการจัดสรรสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชนอย่างเสมอภาค โดยคัดเลือกจากผู้ที่เดือดร้อนตามจริง ควรมีการจัดทำสวนสาธารณะเพื่อเป็นจุดแลนด์มาร์ก (Landmark) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรมีขั้นตอนการทำงานรวดเร็วและมีความเหมาะสม และผู้บริหารควรมีการลงพื้นที่เพื่อจะได้เข้าถึงประชาชนและแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง

3.3 งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมด้านงานประเพณีในท้องที่เพื่อสานสานวัฒนธรรมอันดีเอาไว้ การจัดกิจกรรมทางการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ให้ครอบคลุมในพื้นที่อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังควรมีสื่อทางด้านการศึกษาให้ผู้สูงอายุ เด็ก ในพื้นที่ได้มาใช้ร่วมกันในการพัฒนาสติปัญญา และควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดกิจกรรมทางการศึกษาในกับเด็กก่อนวัยเรียน

3.4 งานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค ได้แก่ ควรมีระบบการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไปบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ถนน และประปาที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าในที่สาธารณะอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ควรจัดสรรสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและครอบคลุมในทุกพื้นที่ ควรส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันดูแลรักษาระบบไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะเพื่อจะได้ใช้ระยะเวลานานขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังควรมีอุปกรณ์สำหรับการซ่อมแซมไฟฟ้าและสาธารณูปโภคที่ทันสมัยใช้งานได้อย่างดี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.66, S.D.=0.12) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ($\bar{x}$ = 4.70, S.D.=0.09) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคืองานด้านพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค ($\bar{x}$ = 4.68, S.D.=0.11) คิดเป็นร้อยละ 93.60 งานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตรการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ ($\bar{x}$ = 4.63, S.D.=0.13) คิดเป็นร้อยละ 92.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$ = 4.62, S.D.=0.13) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.65 , S.D.=0.13) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.68,S.D.=0.21) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.68,S.D.=0.25) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =4.63, S.D.=0.26) คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.60, S.D.=0.29) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .513 โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำคือด้านช่องทางการให้บริการมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .575 รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .573 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .507 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .401

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 พบว่า ประกอบด้วย 3.1) งานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร “การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ” ได้แก่ ควรมีการให้ความรู้เรื่องประสิทธิภาพการผลิตโค-กระบือ ของเกษตรกรให้ครบทุกหมู่บ้าน วิทยากรควรแนะนำความมั่นคงในอาชีพเลี้ยงโค-กระบือของเกษตรกร ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเพิ่มปริมาณเกษตรกรผู้เลี้ยงโคเนื้อ-กระบือให้มากขึ้นอย่างยั่งยืน ควรมีการดำเนินโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อการผสมเทียมสัตว์ประเภทอื่นด้วยและควรจัดเจ้าหน้าที่ให้ดูแลเกษตรกรในโครงการอย่างใกล้ชิด 3.2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ ควรมีการจัดสรรสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนในชุมชนอย่างเสมอภาค โดยคัดเลือกจากผู้ที่เดือดร้อนตามจริง ควรมีการจัดทำสวนสาธารณะเพื่อเป็นจุดแลนด์มาร์ก (Landmark) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรมีขั้นตอนการทำงานรวดเร็วและมีความเหมาะสม และผู้บริหารควรมีการลงพื้นที่เพื่อจะได้เข้าถึงประชาชนและแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง 3.3) งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมด้านงานประเพณีในท้องที่เพื่อสานสานวัฒนธรรมอันดีเอาไว้ การจัดกิจกรรมทางการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ให้ครอบคลุมในพื้นที่อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังควรมีสื่อทางด้านการศึกษาให้ผู้สูงอายุ เด็ก ในพื้นที่ได้มาใช้ร่วมกันในการพัฒนาสติปัญญา และควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดกิจกรรมทางการศึกษาในกับเด็กก่อนวัยเรียน และ 3.4) งานด้านพัฒนา

ระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค ได้แก่ ควรมีระบบการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ไปบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ถนน และประปาที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าในที่สาธารณะอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ควรจัดสรรสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึงและครอบคลุมในทุกพื้นที่ ควรส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันดูแลรักษาระบบไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะเพื่อจะได้ใช้ระยะเวลานานขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังควรมีอุปกรณ์สำหรับการซ่อมแซมไฟฟ้าและสาธารณูปโภคที่ทันสมัยใช้งานได้อย่างดี

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เห็นว่าการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี มีการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการบริการอย่างรวดเร็ว และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2565) ได้รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูมใต้ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตูมใต้ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานีมีความพึงพอใจต่องานทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.35 สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2565) ได้รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565 พบว่า การบริการสาธารณะ 5 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 97.60 สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2565) ได้การประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.580 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60 แต่ไม่สอดคล้องกับเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับเสาวลักษณ์ ดีมั่น (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์การทำงานของประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายที่แตกต่างกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับอภินันท์ จันตะนี, วลัญช์ชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (2562) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับ

ค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูงส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูงและมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับชวนพิศ เงินฉลาด (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ พบว่า ปัจจัยด้านต่าง ๆ กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า ปัจจัยด้านครอบครัว ตัวแปรอาชีพของบุพการีและประวัติการรับราชการในครอบครัว ปัจจัยด้านศาสนา ตัวแปรการร่วมกิจกรรมทางศาสนา ปัจจัยด้านการศึกษา ตัวแปรสาขาที่ศึกษา และสถาบันการศึกษา และปัจจัยด้านงาน ตัวแปรส่วน/ฝ่าย/สถานี และระดับที่แตกต่างกันมีผลให้แรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับสนอง ใกล้ชิด (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสนามกีฬาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวย ความสะดวกในออกกำลังกาย ด้านการบริการ และด้านการบริหารจัดการสนาม

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

การวิจัยนี้ ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ของ 4 งานบริการ คืองานโครงการอบรมให้ความรู้การเพิ่มคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร "การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์แบบยั่งยืนโคเนื้อ-กระบือ" งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการพัฒนาระบบไฟฟ้าแสงสว่างและสาธารณูปโภค และงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย และเป็นข้อมูลสนเทศในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ต่อไป

แผนภาพที่ 1 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

(ที่มา; ธัณฏิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์ และคณะ, 2566)

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากงานวิจัยในครั้งนี้พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคืองานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงควรที่จะให้ความสำคัญและพัฒนางานบริการสาธารณะด้านดังกล่าวตลอดจนด้านอื่น ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ควรมีการปรับปรุงงานดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพทันต่อความต้องการและความช่วยเหลือต่อประชาชนต่อไป

1.3 ควรมีนโยบายจากผู้บริหารที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่าง ๆ และสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่

1.4 ควรใช้ผลการศึกษาร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจัดทำโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย นำยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กร ในด้านต่าง ๆ มากำหนดโครงการในแต่ละปี

2.2 การจัดทำโครงการที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควรใช้หลักการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานราชการกับประชาชนในชุมชนเพราะจะทำให้สามารถดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างสูงสุด

2.3 ในการดำเนินโครงการทุกโครงการควรมีการประเมินที่เป็นระบบคือมีการตรวจสอบสภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ของโครงการที่มีผลสำเร็จต่อองค์กรต่อไป

2.4 ควรมีการดำเนินศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านอื่น ๆ

2.5 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

ชวนพิศ เงินฉลาด. (2562). *แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้.* งานทุนวิจัยของสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช, *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์, 4*(2), 1-15.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2565). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน*

ตำบลตูมใต้ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานีประจำปีงบประมาณ 2565. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. (2565). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาดิน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2565.* คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ไสใหญ่) .

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2565). *การประเมินการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. คณะ*วิทยาการจัดการ กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2565). *รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สนอง ใกล้ชิด. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .*ภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

เสาวลักษณ์ ดีมั่น. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา.* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง. (2566). *ข้อมูลประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง.* สำนักทะเบียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย.

อภินันท์ จันตะนี, วลัญช์ชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จั นทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 7*(1), 1-12.

Yamane Taro. (1973). *Statistic: An introductory and lysis.* (2nd/ed). New York: Harpar and row.