



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

Abstract

The objectives of this study were 1) to evaluate the levels of satisfaction in public service and receiving services of Phatthalung Provincial Administrative Organization in the fiscal year 2023 and 2) to compare the levels of satisfaction in public service and receiving services of Phatthalung Provincial Administrative Organization between the fiscal year 2023 and the fiscal year 2022. This research was quantitative research. The sample was 400 peoples in Phatthalung Province. The instrument in data collection was a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Findings of the research were as follow: 1) the overall levels of satisfaction in public service and receiving services of Phatthalung Provincial Administrative Organization in the fiscal year 2023 were at a high level ($\bar{X} = 3.37$) and ($\bar{X} = 3.64$). 2) the comparing results of the levels of satisfaction in the public services and the receiving service of Phatthalung Provincial Administrative Organization found that; in the fiscal year 2023, the overall of satisfaction in public service and receiving services were at the high level as same as in the fiscal year 2022.

Keywords: Satisfaction, public service, receiving services

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับเป็นองค์กรที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศเนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 3 ประการ คือ ประการแรก ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมเข้าใจปัญหาในท้องถิ่นของตนเองได้เป็นอย่างดี ประการที่สอง การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ย่อมเป็นการแบ่งเบาภาระให้แก่การบริหารราชการจากส่วนกลาง และประการสุดท้าย เป็นการสร้างระบอบประชาธิปไตยขึ้นพื้นฐานให้เกิดขึ้นในท้องถิ่นระดับล่าง และมีความใกล้ชิดกับประชาชน อันจะทำให้ระบอบประชาธิปไตยหลักของประเทศ มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย (อภิวัฒน์ สมานธิ 2545)

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัด ในจังหวัดหนึ่งจะมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพียง 1 แห่ง ในปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 76 แห่ง (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ 2550)

กระทรวงมหาดไทยได้ออกประกาศกระทรวงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการพัฒนาระบบราชการ และสอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546) จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรองรับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ขั้นตอนการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนจังหวัดพัทลุง จำนวน 524,857 คน (ข้อมูลจังหวัดพัทลุง เดือนพฤษภาคม 2564) และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane (1973) ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ราย โดยศึกษาอำเภอทั้งหมด 11 อำเภอของจังหวัดพัทลุง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณสุข ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณสุข แบบสอบถามชุดนี้ได้ผ่านผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม 2566 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็น 100%

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.0 นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 83.0 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.0 สำเร็จระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.5 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีรายได้รวมของครอบครัว 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.5 มารับบริการที่หน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คิดเป็นร้อยละ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 72.5 และมาขอรับบริการในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 73.0

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ 2566

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.59$) งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ ($\bar{X} = 3.46$) งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ($\bar{X} = 3.40$) งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 3.37$) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.37$) งานด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.36$) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.32$) งานด้านบริการทางสังคมและ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

ที่ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ วัชรินทร์ สุทธิชัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2560) ที่ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ที่ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรระบุโครงการต่าง ๆ ว่าเป็นงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ชัดเจน เนื่องจากประชาชนบางคนยังสับสนและเข้าใจว่าเป็นงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ประชาชนยังต้องการให้ทำถนนยางมะตอยมากกว่าการเทคอนกรีต
2. งานด้านการศึกษา ถือว่าเป็นจุดเด่นของโครงการ ทำให้เด็กและเยาวชนไม่ต้องเดินทางไกลไปเรียนในเมือง
3. งานด้านสาธารณสุข ประชาชนต้องการให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและควรเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้สูงอายุในบ้านเรือนให้บ่อยครั้งมากยิ่งขึ้น
4. งานด้านสังคมและสวัสดิการสังคม ถือว่าเป็นโครงการที่ดี ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงดำเนินการอย่างทั่วถึง เช่นเดียวกับโครงการการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุ และส่งการการแพทย์ฉุกเฉิน อบจ. พัทลุง (1669) เป็นต้น
5. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรให้มีการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังในฤดูฝน ที่เป็นพื้นที่ลุ่มในจังหวัดพัทลุง ส่วนการฝึกอบรมป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น เป็นโครงการที่ดีที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นกรณีเกิดไฟไหม้
6. งานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ควรส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน (มโนราห์) ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความภาคภูมิใจให้แก่ชาวพัทลุงเป็นอย่างมาก รวมทั้งการส่งเสริมให้ความรู้และเตรียมความพร้อมสู่เดือนรอมฎอนเพื่อสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคม อย่างต่อเนื่อง
7. งานด้านสิ่งแวดล้อม ยังมีปัญหาในเรื่องขยะมูลฝอยเป็นจำนวนมาก จึงต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความจริงจังในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยมากยิ่งขึ้น ส่วนโครงการฝายมีชีวิตเป็นโครงการที่ดีและประชาชนได้ให้การสนับสนุนเพราะลงทุนไม่มาก แต่สามารถเก็บน้ำไว้ใช้ในยามหน้าแล้งได้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

8. งานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ เป็นแนวทางที่ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เช่น การสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การสนับสนุนผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน อันจะเป็นการสร้างรายได้อีกแนวทางหนึ่งให้แก่คนในชุมชน

9. งานด้านการรักษาความสงบภายในชุมชน เป็นแนวทางหนึ่งในการรักษาความสงบ เผื่อระวังปัญหา ยาเสพติดในพื้นที่ระหว่างฝ่ายปกครอง ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหายาเสพติดยังคงเป็นปัญหาหลักที่ประชาชนต้องการให้มีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ทั้งในด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก และเยาวชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรเลือกโครงการสำคัญตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง มาศึกษาวิจัยเพื่อจะได้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขของโครงการดังกล่าวต่อไป

เอกสารอ้างอิง

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2550). *การคลังรัฐบาลและการคลังท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม).

ราชกิจจานุเบกษา, น. 1-16.

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2563). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2563*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2560). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ.

วัชรินทร์ สุทธิชัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2561). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 12(1), 75-84.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (2563). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. สมุทรสาคร: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.

อภิวัฒน์ สมานธิ. (2545). *ทัศนะของผู้นำท้องถิ่นและนักการเมืองท้องถิ่นต่อการปฏิรูปการกระจายอำนาจสู่ชุมชน: กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา*. (ปริญาสัญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Yamane, T. (1973). *Elementary sampling theory* (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.