

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

**Customer satisfaction with service quality of  
Krabi Provincial Administrative Organization of the Fiscal Year 2012**

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว<sup>1</sup>, ทศนีย์ ประธาน<sup>2</sup> และกฤติกา เลขะกุล<sup>3\*</sup>

Niwat Sawatkaew<sup>1\*</sup>, Tasanee Pratan<sup>2</sup> and Krittika Lekhakula<sup>3</sup>

<sup>1</sup>ดร. ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>3</sup>อาจารย์ประจำสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

**Abstract**

The purpose of the study was to determine customer satisfaction with the quality of service of Krabi Provincial Administrative Organization of the fiscal year 2012 and to compare their satisfaction according to different statuses. The study was conducted in 3 groups of customers: those who received maintenance fee of Krabi Provincial Administrative Organization from the hotel customer, those who used Jilard mouth, and people who reside in the country where they continue of receiving disaster risk governance and operating in fiscal year 2012, consisted of three districts of Tambon Pakasai, Neau Klong District, Tambon Krabi Noi, Muang District and Khao Phanom District one hundred people were recruited for each group marking a total of 300 people. Questionnaire were used to survey the satisfaction with service tax and maintenance fee of Krabi Provincial Administrative Organization, satisfaction with tourist service at Jilard mouth, and satisfaction to the victims of the Krabi Provincial Administrative Organization. The reliability coefficients of questionnaire were 0.882 0.941 and 0.973, respectively. The results of study showed that the hotel business, retail gasoline highly and cigarette selling, and the tourist service at Jilard mouth were satisfied with the quality of service provision and service procedures, service of the staff, and the facilities. The overall satisfaction of the people who have been in accidents and disasters at Tambon Pakasai, Neau Klong District, Tambon Krabi Noi, Muang District and Khao Phanom District are of moderate degree with the quality to service of Krabi Provincial Administrative Organization. In addition, satisfaction with quality of all aspects of support was not significantly different among customers with different sex and age.

**Keyword:** *customers, service, satisfaction, Provincial Administrative Organization*

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ของผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่จากผู้พักในโรงแรม กลุ่มผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด และกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ประกอบด้วย 3 อำเภอ ได้แก่ ตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม กลุ่มละ 100 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 300 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 3 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด และความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ซึ่งแบบสอบถามแต่ละฉบับมีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยมีค่าเท่ากับ 0.882, 0.940 และ 0.973 ตามลำดับ ผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค่าปลิกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายนุหรี และผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในระดับปานกลาง ทุกด้านและภาพรวม นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้านเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริการ, ความพึงพอใจ, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

### บทนำ

คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 17 ได้เล็งเห็นความสำคัญเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดแนวปฏิบัติการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยใช้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ดังนั้นองค์การบริหารจังหวัดกระบี่จึงมอบให้มหาวิทยาลัยหาดใหญ่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เพื่อนำผลวิจัยมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชนอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

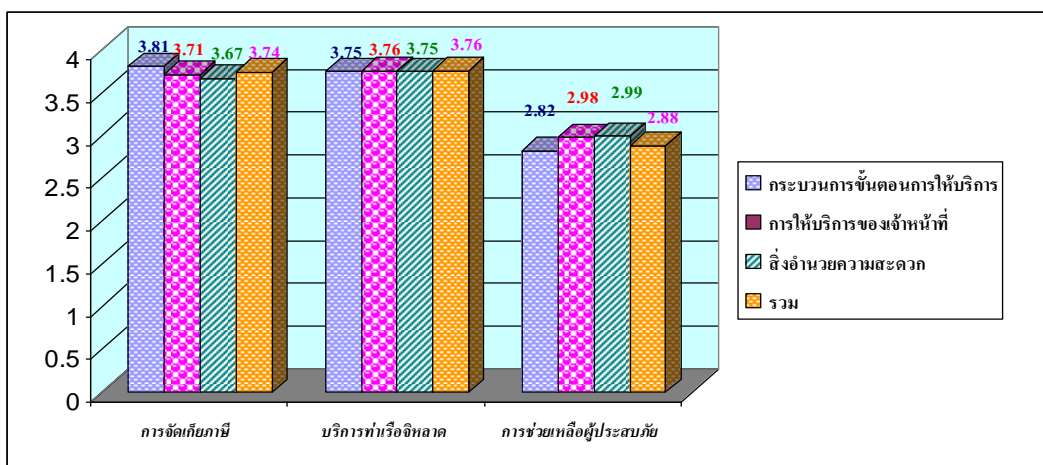
### วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการสุ่มประชาชนผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไป มีภูมิลำเนาในจังหวัดกระบี่และเป็นกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มละ 100 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 300 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้รับผิดชอบการเรียกเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 กลุ่มผู้ใช้บริการ

ท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด ที่ให้บริการโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 และกลุ่มผู้ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ในพื้นที่ตำบลปากสาธ อำเภอนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 ด้าน ได้แก่ การให้บริการเพื่อจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม การให้บริการโดยสารท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง

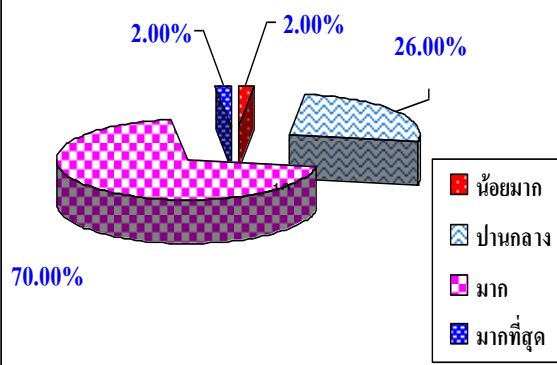
### การสรุปและอภิปรายผล

ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามการให้บริการ



ภาพที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจต่อ

#### การให้บริการจัดเก็บภาษี



#### 1. คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

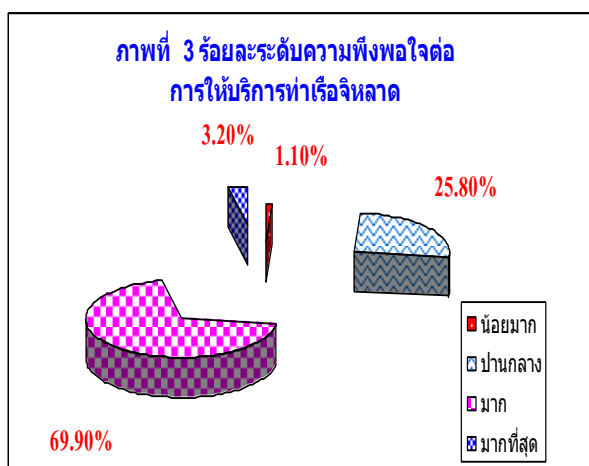
ความสะดวก และในภาพรวมอยู่ในระดับ (ค่าเฉลี่ย 3.81 3.71 3.67 และ 3.74 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในประเด็นย่อย พบว่า มีความพึงพอใจประเด็นความชัดเจนและขั้นตอนการชำระภาษีในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา เป็นประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องภาษีอากรเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ และแบบฟอร์มการเสียภาษีมี่ความสะดวกและง่ายต่อการตอบ ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านความกระตือรือร้นและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.45) และประชาชนร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลางขึ้นไป เมื่อพิจารณาความแตกต่างของสถานภาพผู้รับบริการด้านเพศ และอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

การที่ผู้ประกอบการที่มีภาระต้องชำระภาษีและค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในระดับมาก ทุกด้านและทุกประเด็นย่อย มีเพียงประเด็นเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คือ ประเด็นความกระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่จะต้องเดินทางไปรับค่าภาษีจากสถานประกอบการต่าง ๆ ซึ่งการเดินทางในแต่ละที่รอบจังหวัดกระบี่ อาจทำให้เกิดความเหนื่อยและอ่อนเพลีย ทำให้สะท้อนถึงความว่องไว กระฉับกระเฉงลดลง จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้น ส่วนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานและความเอาใจใส่ในภารกิจที่มีการวางระบบบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวมทั้งความตระหนักในบทบาทหน้าที่และความเต็มใจในการเสียภาษีตามกฎหมายของผู้ประกอบการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของโสภิญญา อินทร์ดำ (2555) ที่ศึกษาอุปสงค์ต่อการเสียภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก โดยเฉพาะด้านหลักการจัดเก็บภาษีมียุทธศาสตร์สูงสุด รองลงมาคือสถานที่ชำระภาษี นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านเพศ และอายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่าระบบการดำเนินการมีการวางขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีความเป็นธรรมสำหรับผู้รับบริการทุกกลุ่ม จึงส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

## 2. คุณภาพการให้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด

ผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ



การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.75 3.76 3.75 และ 3.76 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกประเด็น ยกเว้น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในประเด็นความรวดเร็วในการเดินทางด้วยเรือโดยสารและความเหมาะสม

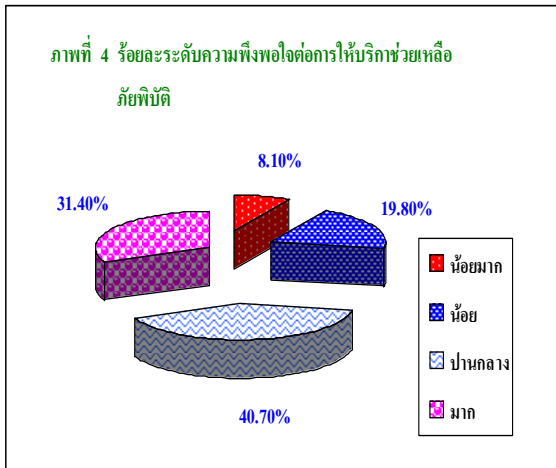
และราคาค่าเรือโดยสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประเด็นความเหมาะสมของสภาพเรือโดยสารและความสะอาดของบริเวณภายในเรือโดยสารที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจใน

คุณภาพการให้บริการสูงสุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่พักเพื่อรอการเดินทาง ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางมายังท่าเรือ ความชัดเจนและความเหมาะสมของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ และประชาชนร้อยละ 98.10 มีความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมในระดับปานกลางขึ้นไป นอกจากนี้พบว่า ผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

การที่ผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการทุกด้าน ในภาพรวมและประเด็นย่อยทุกประเด็นในระดับพึงพอใจมาก มีเพียงประเด็นที่เกี่ยวกับการให้บริการเรือโดยสารที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประกอบด้วย ประเด็นความรวดเร็วในการเดินทาง ความเหมาะสมของราคาค่าโดยสาร ความเหมาะสมของสภาพเรือ และความสะอาดภายในบริเวณเรือ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีการบริหารจัดการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดเป็นอย่างดี ทั้งระบบการจัดการและขั้นตอนการจัดการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการท่าเรือ แต่ขาด การประสานงานและควบคุมดูแลการให้บริการเรือโดยสาร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นของเอกชนไม่ว่าจะเป็นราคา ความสะอาดของเรือ และสภาพเรือ ทำให้ผลการประเมินต่ำกว่าประเด็นหรือด้านอื่น ๆ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จึงควรที่จะมีการดูแลและควบคุม แม้ว่าเรือโดยสารต่าง ๆ เป็นเรือโดยสารของเอกชน อาจต้องมีการวางระบบการดูแลตลอดจนกำหนดมาตรการควบคุมการให้บริการด้านความปลอดภัยด้วย ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ใช้บริการ ที่มีความแตกต่างด้าน เพศ อายุ และ ภูมิภาคพบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีระบบการจัดการขั้นตอนการให้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด มีความเท่าเทียมกันทุกกลุ่ม ส่งผลให้ความพึงพอใจการให้บริการไม่แตกต่าง

### 3. คุณภาพการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

ประชาชนที่ได้รับอุบัติเหตุและภัยพิบัติในเขตตำบลปกาไส อำเภอนือคลอง ตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง และอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในระดับปานกลางทุกด้านและภาพรวม ส่วนประเด็นย่อยที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ การช่วยเหลือสูงสุด เป็นประเด็นเจ้าหน้าที่เข้าถึงสถานที่ประสบภัยได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์และอาหารของผู้ให้การช่วยเหลือเพื่อนำส่งต่อไปยังผู้ประสบภัย เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเรียบร้อยกิริยามารยาทสุภาพและมีจิตสาธารณะหรือมีจิตสำนึกในการให้บริการ และความเหมาะสมของพาหนะเดินทางเพื่อเข้าถึงผู้ประสบภัย ผู้รับบริการร้อยละ 72.10 มีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลางขึ้นไป เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของสถานภาพผู้ได้รับภัยพิบัติ พบว่า ผู้ประสบภัยที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มผู้ประสบภัยพิบัติที่มีรายได้และพื้นที่ประสบภัยที่แตกต่างกัน



มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย พบว่า กลุ่มผู้มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือสูงที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ 20,000 – 39,999 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ตามลำดับ

ส่วนประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติในอำเภอเขาพนม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนผู้ได้รับภัยพิบัติในเขตตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง และตำบลกระบี่น้อย อำเภอเมือง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงกัน

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือทุกด้าน ภาพรวมและทุกประเด็นในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะผู้ประสบภัยพิบัติมีจำนวนมาก การเดินทางเข้าถึง และปัจจัยทั้งอุปโลกและบริโลกอาจมีลักษณะไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับ รวมทั้งความรู้สึกเมื่อได้รับความลำบาก ย่อมต้องการได้รับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ส่งผลให้การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าการให้บริการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียม และการให้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากประสบการณ์ การให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติของผู้รับผิดชอบยังมีน้อย ทำให้จัดระบบและขั้นตอนการให้การช่วยเหลือยังไม่รัดกุมพอ ดังจะเห็นจากผลการวิจัยที่พบจากการเปรียบเทียบระหว่างผู้มีรายได้สูง จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้การช่วยเหลือสูงกว่าผู้มีรายได้น้อย นอกจากนี้จากการสอบถามสภาพปัญหาของกลุ่มผู้ประสบภัยพิบัติส่วนใหญ่ยังไม่พึงพอใจในระบบการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากพบปัญหาในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การเข้าถึงบริเวณที่ได้รับภัยพิบัติล่าช้า การแจกสิ่งของเพื่อให้ความช่วยเหลือไม่ทั่วถึงและเป็นสิ่งของที่ไม่ตรงกับความต้องการ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนวิธีการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันตนเองและครอบครัว และการเตรียมการป้องกันอุบัติเหตุก่อนฤดูกาล เช่น การลอกคูคลอง ท่อระบายน้ำที่อุดตันอันเป็นสาเหตุที่เมื่อฝนตกหนักจะทำให้น้ำไหลไม่ทัน การซ่อมแซมถนนหลังน้ำลด ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และการให้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่นั้น แม้ว่าผลการประเมินความพึงพอใจมาก แต่ประชาชนบางส่วนได้สะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา เช่น การชำระภาษีที่ซ้ำซ้อนกันระหว่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล ความซับซ้อนและยุ่งยากของอัตราภาษีในแต่ละประเภท จึงให้ข้อเสนอแนะว่า ควรวิเคราะห์และวางระบบการจัดเก็บภาษีเพื่อลดความซ้ำซ้อน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษีด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ส่วนผู้ใช้บริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดได้เน้นปัญหาเกี่ยวกับสภาพและการให้บริการเรือโดยสาร เนื่องจากมีความแตกต่างกันของราคาค่าโดยสารรวมทั้งความเหมาะสมในการให้บริการ เช่น ความสะอาด เวลาการเข้าและออกของเรือโดยสารไม่ตรงเวลา ความไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

4. สภาพปัญหาที่ผู้รับบริการให้ข้อคิดเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กระบี่แต่ละด้าน ดังนี้

#### 4.1 การจัดเก็บภาษีบำรุงและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด

การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุง ที่ดำเนินการโดย อบจ. มีหลายประเภท เช่น ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ซึ่งแต่ละประเภทมีอัตราการจัดเก็บที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการคำนวณ และมีการจัดเก็บที่ซ้ำซ้อนระหว่าง อบจ. กับ อบต.

#### 4.2 การบริการท่าเรือท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด

- อัตราค่าเรือโดยสาร ไม่เท่ากัน และเป็นอัตราที่ค่อนข้างแพง
- การเข้าและออกของเรือโดยสาร ไม่ตรงเวลา
- สภาพเรือค่อนข้างเก่า
- ไม่มีห้องน้ำไว้สำหรับให้บริการ
- ผู้บริหารท่าเรือขาดประสบการณ์ และเจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการน้อย

#### 4.3 การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย

- การให้บริการความช่วยเหลือไม่ทั่วถึง และสิ่งของที่แจกไม่ตรงกับความต้องการของบางกลุ่ม ส่งผลให้ผู้ประสบภัยจะต้องช่วยเหลือกันเอง
- ข้อมูลข่าวสารในการเตือนภัย รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ไม่มีความชัดเจน
- การให้ความช่วยเหลือล่าช้า และขาดการประสานงาน
- การเตรียมความพร้อมยังไม่สามารถรองรับเหตุการณ์ที่จะเกิดภัยพิบัติได้ เช่น ไม่มีการขุดลอกคูคลองการวิเคราะห์เส้นทางน้ำ และการซ่อมแซมปรับสภาพถนนหลังน้ำลดยังดำเนินการไม่ทั่วถึง

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ควรมีการประสานงานร่วมกัน เพื่อกำหนดการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม และความรับผิดชอบในการให้บริการในส่วนต่าง ๆ ให้ชัดเจน พร้อมกับประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่จะขอรับบริการได้

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ควรประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและผลงานตามแผนพัฒนา รวมทั้งรูปแบบและแนวทางการให้บริการต่าง ๆ ตลอดจนองค์ความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอุบัติเหตุและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นให้แก่ประชาชน รวมทั้งความร่วมมือของประชาชนในการให้ความช่วยเหลือและดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันภัยพิบัติต่าง ๆ ด้วยการใช้รูปแบบสื่อที่หลากหลายและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ได้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกกลุ่ม

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ควรนำกระบวนการที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยมาวิเคราะห์ หาจุดอ่อนของการดำเนินงาน เพื่อนำมาทบทวนกระบวนการและขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือ และวิเคราะห์สาเหตุของภัยพิบัติแต่ละพื้นที่ เพื่อวางแผนการป้องกันอุบัติภัยและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนงบประมาณและความร่วมมืออย่างดีจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประชาชนจังหวัดกระบี่ และมหาวิทยาลัยหาดีใหญ่ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

### เอกสารอ้างอิง

โสภิญญา อินทร์ดำ. (2555). อุปสงค์ต่อการเสียดายในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึก

อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่. ค้นคว้าอิสระของการศึกษิตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.