

**สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**

**Customer satisfaction with services of Krabi Provincial Administrative
Organization of the Fiscal Year 2014**

ทัศนีย์ ประธาน^{1*}, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว², หมัดเพาซี รุบามา³ และจารูมาศ เสน่หา⁴
Tasanee Pratan^{1*}, Niwat Sawatkaew², Madpouzee Rubama³ and Jarumas Saneha⁴

¹ รองศาสตราจารย์, คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Associate Professor, Liberal Arts and Educational, Hatyai University

² ดร. อาจารย์ประจำบัณฑิตศึกษา สาขารัฐศาสตรศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Dr., Department of Public Administration, Faculty of Political Science, Hatyai University

³ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Department of Local Government, Faculty of Political Science, Hatyai University

⁴ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁴ Department of Marketing, Faculty of Hatyai Business School, Hatyai University

*Corresponding author, E-mail: tasanee@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็น ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานก่อสร้างฝัวจจรจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ด้านงานบริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และด้านงานจัดทำโครงสร้างพื้นฐานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานก่อสร้างฝัวจจรจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ด้านงานบริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และด้านงานจัดทำโครงสร้างพื้นฐานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ของประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการก่อสร้างฝัวจจรจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต และประสิทธิภาพการให้บริการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่องานก่อสร้างฝัวจจรจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีตและการให้บริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนผู้รับบริการร้อยละ 80.00 ขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่องานให้บริการทั้ง 3 งานใน

ระดับปานกลางขึ้นไป ประชาชนผู้รับบริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการภาพรวมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีรายได้สูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานว่า สิ่งที่มีประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุดคือ การพัฒนา/ปรับปรุงถนนรองลงมาเป็นสาธารณูปโภคจึงให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

Abstract

The purpose of this research is to identify the level of customer satisfactions towards the the performance of Krabi Provincial Administrative Organization. The researchers analyzed various aspects of customer satisfaction associated with building asphaltic concrete road, renewal leasing contract, service, and infrastructures provided by Krabi Provincial Administrative Organization compared with demographical variables.

Fieldwork of this research was carried out in Krabi Province, Thailand. The members of the sample group belonged to focus groups consisting of 280 persons who lived in Krabi Provincial Administrative Organization.

The finding indicated that the population accepted the performance of Karbi Provincial Administrative Organization in both of accomplishment and effectiveness at a high level. In terms of satisfaction, the population was satisfied with the service quality of Krabi Provincial Administrative Organization at a high level. For 80% of the sample, they have accepted accomplishment, effectiveness, and satisfaction of the service at a moderate level and above. Remarkably, personal income was determined to the service satisfactions with significant difference at .01 level, while people with higher income were likely to be satisfied with the service at a higher level than those of lower income at significant difference of .05 level.

The majority of the population agreed that most beneficial infrastructures was public roads and followed by public utilities. Recommendations were made for further development.

Keyword: service satisfaction



บทนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้กำเนิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัดในปี พ.ศ. 2498 แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลาง ได้มีการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งในปี พ.ศ.2540 ด้วยการแยกอำนาจระหว่างฝ่ายบริหารและนิติบัญญัติอย่างชัดเจน มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้นำฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติที่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้นำอย่างชัดเจนและมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นไปตามระเบียบหรือข้อกฎหมายเพื่อให้การปฏิบัติราชการส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลครอบคลุมถึงคุณภาพการให้บริการและการสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยพิจารณาจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้ตระหนักในความสำคัญดังกล่าวรวมทั้งมีความประสงค์จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน จึงร่วมกับมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ดำเนินการวิจัยเชิงประเมินโดยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็น ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานก่อสร้างผิวจราจรแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ด้านงานบริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และด้านงานจัดทำโครงสร้างพื้นฐานในท้องที่ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานก่อสร้างผิวจราจรแอสฟัลต์ติก คอนกรีต ด้านงานบริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และด้านงานจัดทำโครงสร้างพื้นฐานในท้องที่ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ของประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และศึกษาสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ

แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิด

พิภพ อุดร (2537) กล่าวถึงความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล



สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการ และ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้ จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักตัดสินคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ (2557) ได้จัดการให้บริการแก่ประชาชนหลายกิจกรรม และในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 มีกิจกรรมที่มีรูปแบบและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่สำคัญ 3 งานประกอบด้วย งานก่อสร้างผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายเฉลิมพระเกียรติ หมู่ที่ 5 ตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ งานบริการการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการ และงานบริการด้านการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแต่ละงานมีแนวทางการพัฒนาดังนี้

1. งานก่อสร้างผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต การก่อสร้างผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีตมีกระบวนการ 2 ขั้นตอนดังนี้

1.1 การเตรียมพื้นผิวถนนก่อนปูพื้นผิวถนนด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ลักษณะพื้นผิวถนนก่อนปูด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีต มี 2 ลักษณะคือ พื้นผิวที่ยังไม่ได้ปูด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีตกับพื้นผิวเป็น Prime Coat ที่ทิ้งไว้นาน ซึ่งการเตรียมพื้นผิวถนนส่วนนี้จะเป็นการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบ

1.2 การปูผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีต กระบวนการส่วนนี้จะเป็นการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

2. งานบริการการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ได้ครบถ้วน รัฐบาลจึงกำหนดพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถจัดหาผลประโยชน์ในทรัพย์สินของตนเองได้ เพื่อความเป็นอิสระ ความคล่องตัว และความมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน ตามความในมาตรา 76 โดยกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีทรัพย์สินเป็นของตนเอง สามารถนำไปจัดหาประโยชน์ได้ โดยกำหนดวิธีการ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการนำทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปหาประโยชน์ และนำประโยชน์ตอบแทนจากการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินมาใช้ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เป็นองค์กรหนึ่งที่นำทรัพย์สินไปจัดหาประโยชน์ตามระเบียบของทางราชการ โดยการให้ประชาชนผู้สนใจเช่าอสังหาริมทรัพย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และให้บริการต่อสัญญาเช่า โดยประชาชนที่เช่าทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่จะต้องเดินทางมาติดต่อ และดำเนินการเกี่ยวกับการต่อสัญญาเช่าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ กล่าวคือ เมื่อใกล้ระยะเวลาที่สัญญาเช่าจะสิ้นสุดลง ผู้เช่าจะต้องเดินทางมาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เพื่อยื่นคำขอต่อสัญญาเช่าแล้ว เมื่อได้รับอนุมัติให้ต่อสัญญาเช่าแล้ว องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่จะแจ้งให้ผู้เช่าทราบ และผู้เช่าต้องเดินทางมาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่อีกครั้งหนึ่ง



เพื่อดำเนินการทำสัญญาเช่า พร้อมชำระเงินค่าธรรมเนียมในการต่อสัญญาเช่า จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องเดินทางมาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ถึงสองครั้ง เดินทางแต่ละครั้งจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเกิดขึ้นกับประชาชนผู้มาติดต่อ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จึงได้ดำเนินการโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขออนุญาตต่อสัญญาเช่าได้ทางอินเทอร์เน็ต เป็นการลดขั้นตอนและภาระในการเดินทางของประชาชน และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายื่นคำขออนุญาตต่อสัญญาเช่า

3. งานบริการด้านการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตระหนักในบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนระบบโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยการเข้าร่วมดำเนินการ สนับสนุนงบประมาณและเครื่องจักรเพื่อพัฒนาระบบคมนาคม แหล่งน้ำ การก่อสร้างศูนย์กำจัดขยะมูลฝอย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นการวิจัยเชิงประเมินโดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 3 ฉบับที่มีคุณภาพด้านความเชื่อมั่นสำหรับแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการก่อสร้างฝัฒนจนจรจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อสัญญาเช่าและให้บริการ และความพึงพอใจต่อการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่ากับ 0.846 0.956 และ 0.941 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน จำนวน 280 คน โดยมีรายละเอียดของสถานภาพแต่ละกลุ่มบริการดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างการรับบริการงานก่อสร้างฝัฒนจนจรจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 58.00) มีอายุระหว่าง 40 ถึง 59 ปี (ร้อยละ 53.00) มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา (ร้อยละ 36.40) ประกอบอาชีพการเกษตร (ร้อยละ 46.00) และมีรายได้ต่อเดือน 20,000 ถึง 39,999 บาท (ร้อยละ 34.30)

2. กลุ่มตัวอย่างการรับบริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.30) มีอายุระหว่าง 40 ถึง 59 ปี (ร้อยละ 52.30) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 23.40) รองลงมาเป็นระดับต่ำกว่ามัธยมตอนต้น และระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ร้อยละ 20.80) ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 53.80) และมีรายได้ต่อเดือน 20,000 ถึง 39,999 บาท (ร้อยละ 41.80)

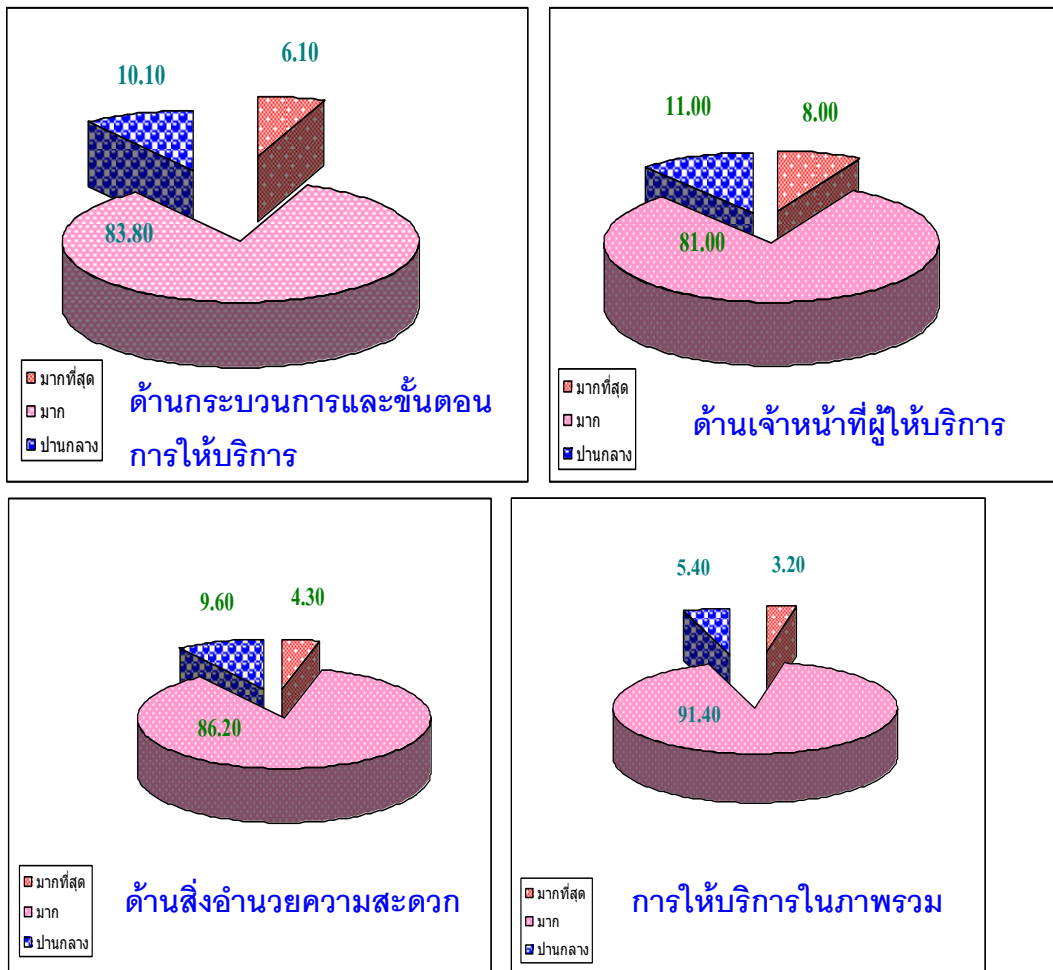
3. กลุ่มตัวอย่างการรับบริการการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.10) อาศัยในตำบลห้วยน้ำขาว (ร้อยละ 74.50) มีอายุระหว่าง 20 ถึง 39 ปี (ร้อยละ 51.00) มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา (ร้อยละ 39.40) ประกอบอาชีพการเกษตร (ร้อยละ 49.50) และมีรายได้ต่อเดือน 20,000 ถึง 39,999 บาท (ร้อยละ 39.40)



สรุปและอภิปรายผล

ผลสรุปการวิจัยครั้งนี้ เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับความคิดเห็น การประเมินผลสัมฤทธิ์ และประสิทธิภาพในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ และสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะมีรายละเอียดผลสรุปดังนี้

1. งานก่อสร้างผิวจราจรแอสฟัลต์ติกคอนกรีต สายเฉลิมพระเกียรติ หมู่ที่ 5 ตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม ประชาชนร้อยละ 94.00 ทราบว่า หน่วยงานที่ดำเนินการและรับผิดชอบงานก่อสร้างถนนสายเฉลิมพระเกียรติ โดยทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้รับผิดชอบสร้างถนนด้วยการบดอัดถนนก่อนปูลาดพื้นถนน (ร้อยละ 87.20) ส่วนการปูผิวถนนด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีตดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ (ร้อยละ 95.70) และเห็นว่าทั้งสองหน่วยงานมีการดำเนินการก่อสร้างถนนที่มีความเหมาะสมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 4.12 ตามลำดับ) และถนนสายเฉลิมพระเกียรติมีประโยชน์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ประชาชนร้อยละ 77.80 เห็นว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรดำเนินการร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประชาชนผู้รับบริการเห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ดำเนินการงานก่อสร้างผิวถนนจราจรแอสฟัลต์ติกคอนกรีต มีผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจต่องานก่อสร้างผิวถนนจราจรแอสฟัลต์ติกคอนกรีตในภาพรวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสื่ออำนวยความสะดวกในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01, 4.11, 3.99, 3.94, 4.00 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นแต่ละประเด็นย่อยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจทุกประเด็นย่อยของทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 4.15 และประชาชนร้อยละ 93.80 และ 97.00 เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีการให้บริการก่อสร้างผิวถนนจราจรแอสฟัลต์ติกคอนกรีตมีการดำเนินงานที่มีผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในระดับมากขึ้นไป และประชาชนร้อยละ 94.60 89.90 89.00 และ 90.50 ที่มีความพึงพอใจงานก่อสร้างผิวถนนจราจรแอสฟัลต์ติกคอนกรีตภาพรวม และแต่ละด้านอยู่ในระดับมากขึ้นไป มีรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 1



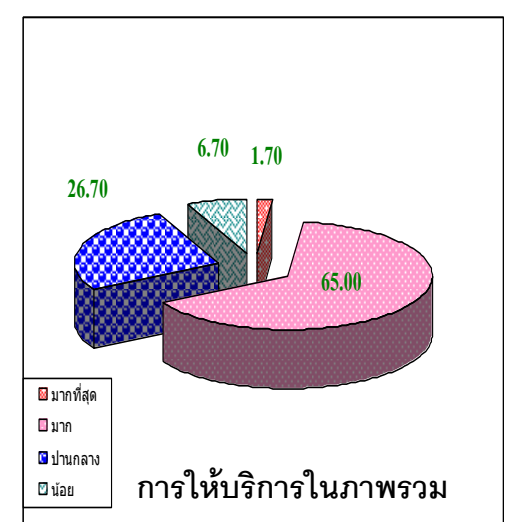
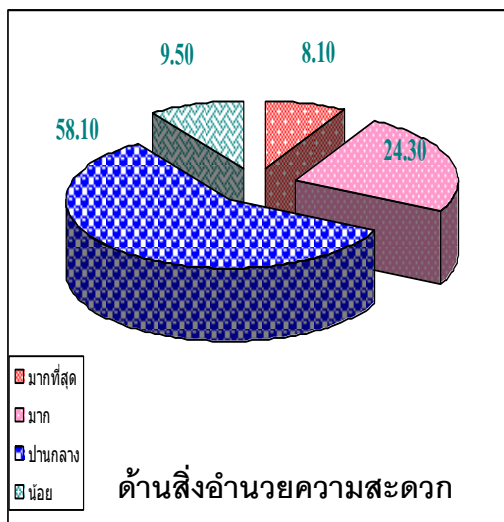
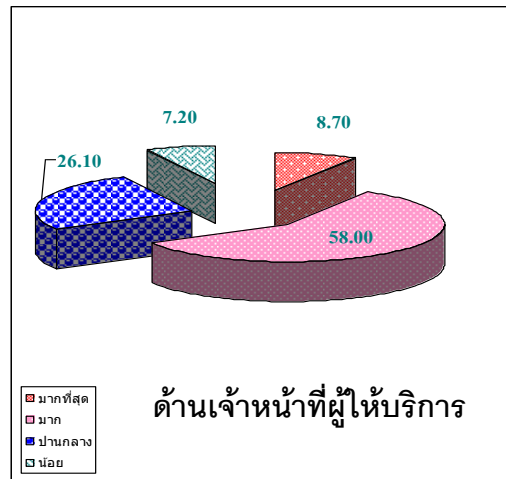
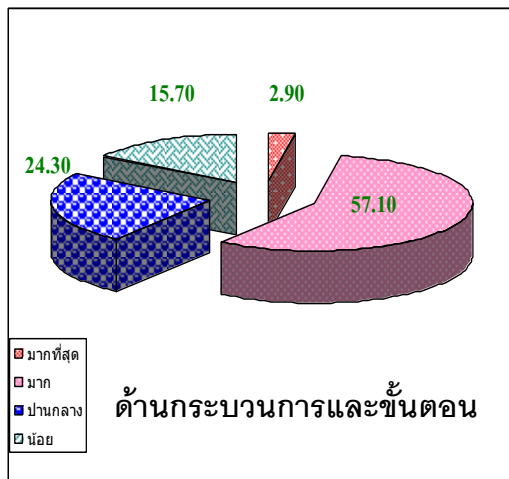
ภาพประกอบที่ 1 ร้อยละระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานก่อสร้างฝิวถนนจราจร

แอสฟัลท์ติกคอนกรีต ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในทัศนะของประชาชน

ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานก่อสร้างฝิวถนนจราจรแอสฟัลท์ติก คอนกรีตทั้งในภาพรวมและแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การบริการต่อสัญญาเช่า และการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 75.90 ทำสัญญาเช่าสถานที่เพื่อประกอบธุรกิจ และร้อยละ 88.30 มาต่อสัญญาเช่าด้วยยื่นต่อสัญญาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประชาชนร้อยละ 75.30 เห็นว่าการต่อสัญญาแบบเดิมมีความเหมาะสมกว่า เนื่องจากไม่สามารถดำเนินการต่อสัญญาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง (ร้อยละ 78.80) และร้อยละ 55.30 แม้จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีการประชาสัมพันธ์การต่อสัญญาแบบใหม่ด้วยการต่อสัญญาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความชัดเจนและเหมาะสม นอกจากนี้ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการต่อสัญญาเช่าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีขั้นตอนการต่อสัญญา การเปิดโอกาส

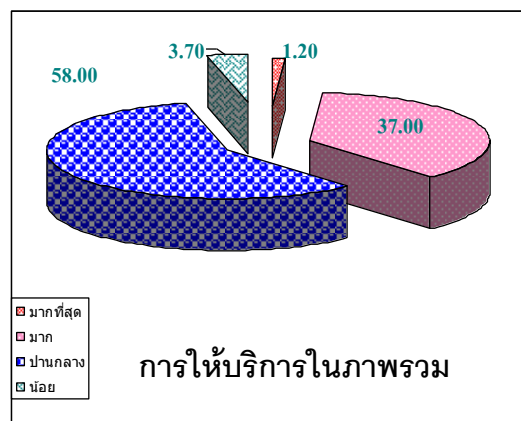
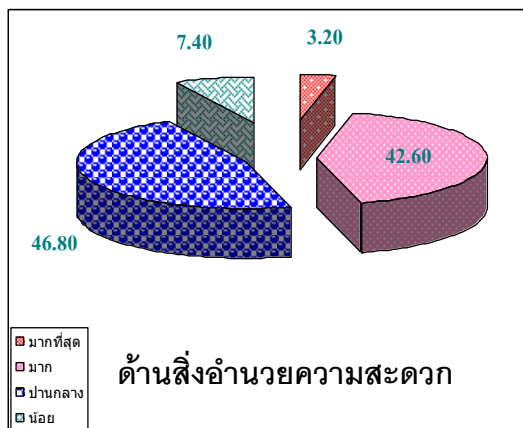
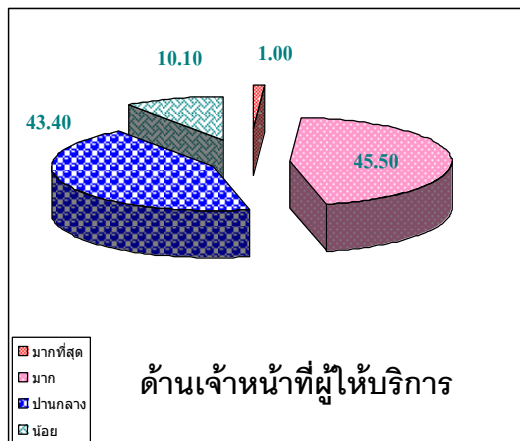
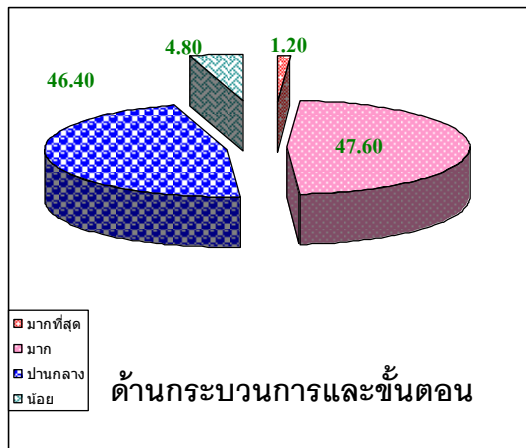
ให้ผู้ประกอบการต่อสัญญาเช่าเพื่อประกอบธุรกิจ การกำหนดราคาเช่า และการพิจารณาการให้เช่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.49, 3.37, 3.28 และ 3.31 ตามลำดับ ประชาชนประเมินการดำเนินการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในการให้บริการระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 3.37 ตามลำดับ) มีความพึงพอใจในการดำเนินการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการในภาพรวม และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53 และ 3.70 ตามลำดับ) ส่วนความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.35 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับรูปแบบการต่อสัญญาเช่าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความชัดเจน และช่องทางการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ประเด็นแบบฟอร์มในการกรอกง่ายและเข้าใจง่าย และระบบการต่อสัญญาง่ายและรวดเร็ว ประชาชนร้อยละ 82.20 และ 86.70 เห็นว่าการให้บริการต่อสัญญาและให้บริการ มีการดำเนินงานที่มีผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในระดับปานกลางขึ้นไป และร้อยละ 93.40, 84.30, 92.80 และ 90.50 มีความพึงพอใจการดำเนินการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการภาพรวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลางขึ้นไป มีรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 2 ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการภาพรวม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความพึงพอใจการให้บริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีรายได้สูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า



ภาพประกอบที่ 2 ร้อยละระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการต่อสัญญาเช่า และการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในทัศนะของประชาชน

3. การจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ให้การสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในลักษณะการสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนามากที่สุด (ร้อยละ 73.00) รองลงมาเป็นการสนับสนุนลักษณะดำเนินการด้วยการสร้างหรือปรับปรุงให้ และเป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลำดับ (ร้อยละ 51.00 และร้อยละ 46.00 ตามลำดับ) ประชาชนร้อยละ 97.90 ทราบว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ให้การสนับสนุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยรับทราบข้อมูลจากผู้นำชุมชนเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.70) รองลงมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และจากเพื่อนบ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 46.20, 34.40 และ 31.50 ตามลำดับ) ส่วนความรับผิดชอบการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานพบว่า ประชาชนเห็นว่า ควรเป็นความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ร้อยละ 75.30) ซึ่ง

สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ที่ทำข้อตกลง (MOU) กับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่เพื่อร่วมกันพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และร้อยละ 64.20 เห็นว่าการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีประสิทธิภาพในระดับมากและมากที่สุด นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการดำเนินการจัดทำ โครงสร้างพื้นฐานให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในระดับปานกลาง และระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 และ 3.58 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในภาพรวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.41, 3.40 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ ได้แก่ ประเด็นขั้นตอนการปรับปรุง ถนนที่มีระบบและไม่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตที่เป็นอยู่ และคุณภาพในการดำเนินการปรับปรุงถนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางสัญจรและประสิทธิภาพของการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ภาพรวม และประชาชนร้อยละ 88.10 และ 88.30 เห็นว่าการให้บริการดำเนินการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นขององค์การบริหารส่วน จังหวัดกระบี่มีผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพในระดับปานกลางขึ้นไป และร้อยละ 96.20, 95.20, 89.90 และ 92.60 ตามลำดับ มีความพึงพอใจการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวม ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลางขึ้นไป ดังรายละเอียดในภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 ร้อยละระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการปรับปรุงและพัฒนา
 โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในทัศนะของ
 ประชาชน

การที่ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่แตกต่างกันยกเว้นการให้บริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการที่ประชาชนผู้มีรายได้สูงกับผู้มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการในรูปแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอาจเนื่องมาจากผู้มีรายได้สูงส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการใช้ติดต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทำให้มีความพึงพอใจสูงกว่า

4. สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะ

ประชาชนผู้รับบริการด้านงานก่อสร้างผิวจราจรแอสฟัลต์ติกคอนกรีต สายเฉลิมพระเกียรติ หมู่ที่ 5 ตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้านงานบริการการต่อสัญญาเช่าและการให้บริการ และด้านการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้



4.1 สภาพปัญหา ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านการปูพื้นผิวถนนด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีต การต่อสัญญาเช่าและการให้บริการ และการจัดทำโครงสร้างพื้นฐาน แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นเห็นสอดคล้องกันว่า สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงและขาดการชัดเจน (จำนวน 2 คน 5 คน และ 15 คน ตามลำดับ) รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและการประสานงานที่ยังไม่ชัดเจนและขาดระบบ

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานโดยพิจารณาจากสภาพปัญหา และความสำคัญของปัญหารวมทั้งความคุ้มค่าของปัจจัยในการให้บริการแก่ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าสิ่งที่มีประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุด ได้แก่ การพัฒนา/ปรับปรุงถนน (74 คน และ 34 ตามลำดับ) รองลงมาเป็นสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ถังขยะหน้าบ้านและสะพาน จึงให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ดังนี้

- ควรสร้าง/ปรับปรุงถนนมีสายต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น สายหมู่ 7 - หมู่ 10 ห้วยน้ำขาว สายหมู่ 3 - หมู่ 9 คลองท่อม สายไปบ้านน้ำพุร้อนเค็ม
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและมีรายละเอียดของสาระในการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นระบบ
- ควรจัด อบจ.กระบี่ เคลื่อนที่ทุกตำบล (10 คน)

สรุปผลการวิจัย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นเทคนิควิธีการวิจัยที่ช่วยให้หน่วยงานผู้ให้บริการสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมและ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสูงสุดเพื่อสร้างความประทับใจ และยินดีที่จะมาใช้บริการต่อ

คำขอบคุณ

งานวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการวิจัยคณะผู้วิจัย ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- พิภพ อุดร.(2537).*ความพึงพอใจ แนวคิดความพึงพอใจ*.สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปะ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และมหาวิทยาลัยหาดใหญ่. (2557) *การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557*. องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จังหวัดกระบี่.