

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556¹

Customer satisfaction with service quality of Krabi Provincial Administrative Organization of the Fiscal Year 2013

ทัศนีย์ ประธาน¹, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว², และกฤติกา เลขะกุล²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ด้านการใช้บริการห้องประชุม และการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และสังเคราะห์สภาพความต้องการและข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำนวน 222 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการร้อยละ 94.50 68.20 และ 54.70 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ด้านการใช้บริการห้องประชุม และการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ในระดับมากและมากที่สุด ประชาชนที่มีภูมิลำเนาบริเวณถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว-บ้านทุ่งเสม็ดที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีกับกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือและพัฒนาปรับปรุงสายบ้านห้วยน้ำขาว-บ้านทุ่งเสม็ด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในด้านกระบวนการ และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการ

¹รองศาสตราจารย์ คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

²ดร. อาจารย์ประจำบัณฑิตศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ให้บริการมีปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างมากและไม่ทั่วถึง และให้ข้อเสนอแนะให้มีความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในการวิเคราะห์ปัญหาของชุมชนรวมทั้งการวางแผนแก้ปัญหา

คำสำคัญ : ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

Abstract

The purposes of this research were (1) to investigate the customer satisfaction with service quality of Krabi Provincial Administrative Organization based on 2013 annual budget. (2) to explain the level of customer satisfaction and (3) to compare the customer satisfaction with TAX collection, mobile fee, conference room service, and the assistance with the support to structure foundation development of Krabi Provincial Administrative Organization.

Fieldwork of this research carried out in Krabi, Thailand. The samples used focus groups consisting of 222 persons who has dwelling in Krabi Provincial Administrative Organization, 18 – 60 years of age.

The finding can be summarized that 94.50%, 64.20%, and 54.70% of clients have satisfied with the service quality of Krabi Provincial Administrative Organization at the level of the most satisfied, very satisfied and moderate respectively. The results indicated that people who have dwelling at Ban Huay Nam Kao-Ban Thung Samet road with below and above 40 of age had significant differences in the service quality of the assistance and support to structure foundation development. While the majority of clients agreed that the service in public relation needed more attention and improvement along with an enhance collaboration through a foster community building will provide a platform for sharing and participating to local problem solving.

Keywords: satisfaction with service quality , Krabi Provincial Administrative Organization

บทนำ

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองท้องถิ่นมาตลอด ได้มีประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้กำเนิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัดในปี พ.ศ. 2498 แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้การควบคุมจาก

ส่วนกลางหรือรัฐบาลกลาง ได้มีการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งในปี พ.ศ.2540 ด้วยการแยกอำนาจระหว่างฝ่ายบริหารและนิติบัญญัติอย่างชัดเจน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้นำฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติที่มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้นำอย่างชัดเจน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นเพียงผู้กำกับดูแลการบริหารงานให้เป็นที่ไปตามระเบียบหรือข้อกฎหมาย นอกจากนี้ได้มีการให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้ตระหนักในความสำคัญดังกล่าวและประสงค์จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน จึงร่วมกับมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ดำเนินการวิจัยเชิงประเมินโดยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับ ความคิดเห็น และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ด้านการใช้บริการห้องประชุม และการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และสังเคราะห์สภาพความต้องการและข้อเสนอแนะแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่เพื่อพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดกระบี่

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ประกอบด้วยกลุ่ม ผู้ประกอบการหรือผู้รับผิดชอบที่ได้รับการเรียกเก็บภาษีค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่สุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของประเภทธุรกิจในแต่ละอำเภอจำนวน 100 คน ผู้ใช้บริการห้องประชุมที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เลือกแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนและมีความสมบูรณ์จำนวน 22 คน/หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และประชาชนผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในบริเวณถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว-บ้านทุ่งเสม็ด อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ สุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นกระจายรอบบริเวณถนนที่พัฒนา จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ฉบับประกอบด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ความพึง

พอใจต่อการใช้บริการห้องประชุม และความพึงพอใจต่อการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่แบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับพัฒนาโดยผู้วิจัยประกอบด้วยรายละเอียดประเด็นการถาม 4 ตอน ได้แก่ สถานภาพผู้ตอบ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการและสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา คุณภาพด้านความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นโดยภาพรวมมีค่า 0.967 0.952 และ 0.917 ตามลำดับ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยวิจัยที่ได้รับ การฝึกเพื่อสร้างความเข้าใจของข้อคำถามในแบบสอบถามจากคณะผู้วิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน

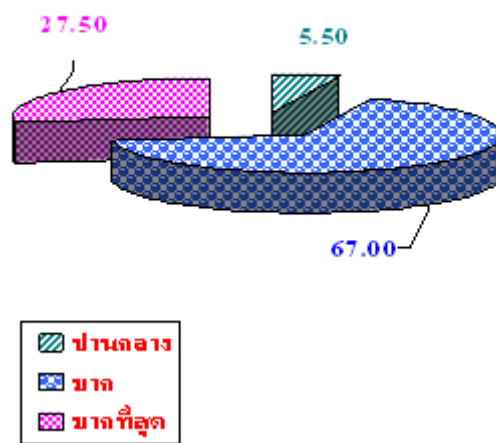
ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ประกอบด้วย การให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ การให้บริการห้องประชุม และการให้บริการช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นมีข้อสรุปและอภิปรายผลดังนี้

1. **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี่ มีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีการประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักในความรับผิดชอบการเสียภาษีส่งผลให้ผู้ประกอบการร้อยละ 64.90 มีความเต็มใจที่จะเสียภาษีและร้อยละ 69.90-73.60 คิดว่าข้อบัญญัติเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีทั้งภาษีน้ำมัน ยาสูบและที่พัคมีความเหมาะสมมาก ส่วนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการชำระภาษีเคลื่อนที่พบว่า ผู้ประกอบการร้อยละ 83.30 เห็นว่ามีความเหมาะสมมาก ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ปั้มน้ำมัน) และจำหน่ายบุหรี่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 4.20 และ 4.29 ตามลำดับ) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ความพึงพอใจในประเด็นย่อย พบว่าความพึงพอใจในประเด็นการพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ วางตัวสุภาพเหมาะสมและมีอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาเป็นประเด็นที่

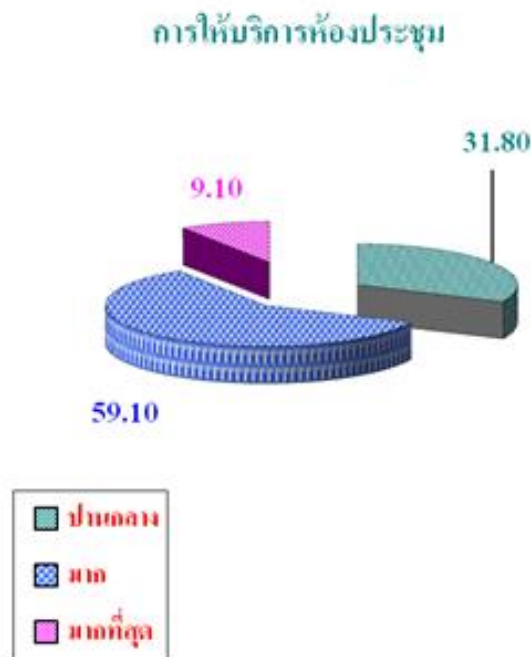
ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประกอบด้วยประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตั้งใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 4.68 4.64 4.63 4.61 และ 4.56 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีงบประมาณ 2555 (นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้วและคณะ 2555) พบว่าผู้ประกอบการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นความกระตือรือร้นและตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีผลการประเมินสูงกว่าปี 2555 อย่างเห็นได้ชัดเนื่องจากผลการประเมินความพึงพอใจปี 2555 อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ส่วนปี 2556 อยู่ในระดับมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.63 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีการนำผลการประเมินในปีพ.ศ. 2555 มาปรับปรุงการให้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในผลงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้พบว่า ร้อยละผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมแต่ละด้านในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 99.00 90.80 และ 94.50 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางขึ้นไปพบว่าผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่

การให้บริการจัดเก็บภาษี



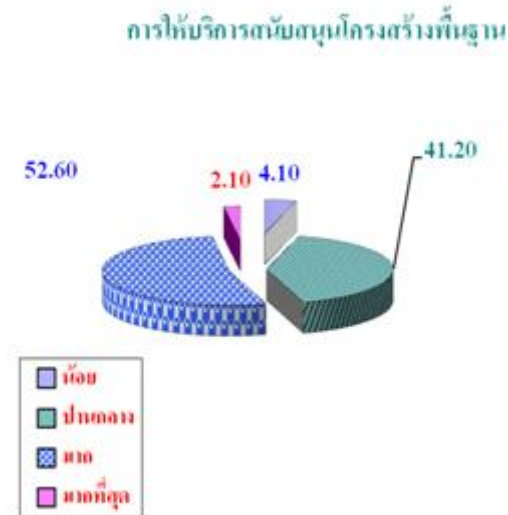
ที่รับผิดชอบการชำระภาษีทุกคน (ร้อยละ 100.00) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับปานกลางขึ้นไปซึ่งสูงกว่าความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (ร้อยละ 78.00 57.50 63.00 และ 72.00) (นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และคณะ 2555) สอดคล้องกับผลการวิจัยของโสภิญญา อินทร์ดำ (2555) ที่ศึกษาอุปสงค์ต่อการเสียภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าว

ล็กได้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ที่พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีนอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการที่มีสถานภาพแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่าระบบการดำเนินการมีการวางขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน และมีความเป็นธรรมสำหรับผู้รับบริการทุกกลุ่ม จึงส่งผลต่อ 2. **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องประชุมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนหรือหน่วยงานทราบข้อมูลการให้บริการห้องประชุมจากหน่วยงานราชการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.90 และห้องประชุมที่ขอใช้มากที่สุดคือห้องประชุมข้างเผือก คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยความรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกได้ อำเภออ่าวลึก



จังหวัดกระบี่ มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก โดยเฉพาะด้านหลักการจัดเก็บภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือสถานที่ชำระภาษี ใช้ในกิจกรรมงานสมรสมากที่สุด รองลงมาเป็นกิจกรรมการระดมสัมมนา (ร้อยละ 47.60 42.90 ตามลำดับ) ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีการคิดค่าบริการด้านค่าห้องประชุม ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ดูแลระบบแสงเสียงและความสะอาดห้องประชุมตลอดงานมีความเหมาะสม (ร้อยละ 66.70 81.00 และ 76.20 ตามลำดับ) ประชาชนและหน่วยงาน

ผู้ขอใช้บริการห้องประชุมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในภาพรวม รายด้าน และประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยภาพรวมด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



การให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80 3.83 3.78 และ 3.81 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การจัดลำดับการให้บริการมีระบบและชอบธรรมชาติการประสานงานติดต่อเพื่อขอรับ บริการการให้ บริการดูแลระบบแสงเสียงและไฟฟ้าของเจ้าหน้าที่ วิธีการที่ใช้ในการตัดสินใจอนุญาตการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ความพร้อมและประสิทธิภาพของระบบแสง ความสะดวกและบรรยากาศขณะร่วมกิจกรรม ความพร้อมและประสิทธิภาพของระบบเสียง ประชาชนร้อยละ 72.70 63.70 77.20 และ 68.20 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องประชุมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและโดยภาพรวมในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการช่วยเหลือ และสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดกระบี่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนร้อยละ 70.00 ทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบและดำเนินการปรับปรุงถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว – บ้านทุ่งเสม็ด และประชาชนกลุ่มที่รับทราบร้อยละ 54.30 ทราบว่า หน่วยงานที่ดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และ

ร้อยละ 44.30 คิดว่าดำเนินการโดยความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ส่วนรูปแบบการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานพบว่า ประชาชนร้อยละ 50.50 เห็นว่าควรใช้รูปแบบการดำเนินงานรับผิดชอบร่วมกันระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ รองลงมาร้อยละ 36.40 เห็นว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นผู้รับผิดชอบการพัฒนาแต่เพียงผู้เดียว ประชาชนร้อยละ 70.70 และ 73.00 เห็นว่าการดำเนินการปรับปรุงถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว - บ้านทุ่งเสม็ดที่ดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ว่า มีความเหมาะสมมากและมีประโยชน์มากตามลำดับ ประชาชนร้อยละ 75.00 เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ซึ่งรับผิดชอบดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว - บ้านทุ่งเสม็ดมีความเหมาะสมในระดับมาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาบริเวณ ถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว - บ้านทุ่งเสม็ด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนา และปรับปรุงถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว - บ้านทุ่งเสม็ด ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงทั้งการบริการในภาพรวม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างมากและระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49 3.44 3.48 และ 3.54 ตามลำดับ) ความพึงพอใจรายประเด็นพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลางค่อนข้างสูงทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปรับปรุงถนนและขั้นตอนการปรับปรุงถนน ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการปรับปรุงถนน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างดีทำให้ไม่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางสัญจร ความเหมาะสมของขั้นตอนการปรับปรุง การให้รายละเอียดของข้อมูลอย่างชัดเจนทำให้สามารถวางแผนการเดินทางการได้ การจัดป้ายบอกเส้นทางและสิ่งของแสดงข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้เส้นทางมีความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน ความรับผิดชอบของช่างในการจัดเก็บสิ่งของด้วยความเรียบร้อยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน และความสามารถในการแก้ปัญหาของช่าง มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่ผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง อาจเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบยังดำเนินการน้อยดังจะพบจากการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีจำนวนถึง 10 คนที่ระบุว่ามีการประชาสัมพันธ์น้อยและไม่ทั่วถึง นอกจากนี้เนื่องจากความต้องการของประชาชนที่ประสงค์จะให้มีการพัฒนาถนนสายอื่นเพิ่ม เช่น สายบ้านนา-น้ำขาวต.ก ม.10 (17 คน) และสายโคกยง ม.7 (12 คน) จึงอาจเป็นไปได้ที่ถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว- บ้านทุ่งเสม็ดที่กำลังพัฒนาประชาชนอาจต้องการเร่งด่วนน้อยกว่าถนนสายบ้านนา-น้ำขาวต.ก และสายโคกยง ประชาชนที่มีภูมิลำเนารอบ ๆ บริเวณถนนสายบ้านห้วยน้ำ

ชาว- บ้านทุ่งเสม็ด ร้อยละ 51.00 50.50 61.00 และ 54.70 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสนับสนุนและดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยการพัฒนาปรับปรุงสายบ้านห้วยน้ำขาว - บ้านทุ่งเสม็ดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และโดยภาพรวมในระดับมาก และมากที่สุดตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางขึ้นไปพบว่า ประชาชนร้อยละ 93.90 93.90 93.00 และ 95.90 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางขึ้นไป การเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่า ประชาชนที่มีภูมิลำเนารอบ ๆ บริเวณถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว -บ้านทุ่งเสม็ด กลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่า 40 ปี กับกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือและพัฒนาปรับปรุงสายบ้านห้วยน้ำขาว-บ้านทุ่งเสม็ดขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า ส่วนสถานภาพที่แตกต่างด้านเพศ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อยและไม่ทั่วถึง พร้อมให้ข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ควรร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาของชุมชนรวมทั้งการวางแผนแก้ปัญหา ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการใช้ห้องประชุมให้มากกว่านี้และให้ทั่วถึง มีการยกเว้นค่าใช้จ่ายแก่องค์กรภาคประชาชน และควรปรับปรุงระบบแสงเสียงให้มีประสิทธิภาพและอลังการมากกว่านี้โดยเฉพาะห้องประชุมข้างเผือก

สรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นเทคนิควิธีการวิจัยที่ช่วยให้หน่วยงานผู้ให้บริการ สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสูงสุดเพื่อสร้างความประทับใจ และยินดีที่จะมาใช้บริการต่อ

คำขอบคุณ

งานวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการวิจัยคณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- โสภิญญา อินทร์ดำ. (2555). อุปสงค์ต่อการเสียภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึก อำเภ่อ่าวลึก จังหวัดกระบี่. ค้นคว้าอิสระของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และ คณะ (2555). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555. องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จังหวัดกระบี่ และ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อำเภอสายใหญ่ จังหวัดสงขลา.