

รายงานการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



คณะผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์
และภาคภูมิ พลสูงเนิน

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ และคณะ

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตุลาคม 2565

รายนามคณะผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์	ที่ปรึกษาโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์	หัวหน้าโครงการและนักวิจัยหลัก
นายเฉลิมพงษ์ พงษ์ประชา	ผู้ประสานงานโครงการ
นายภาณุภูมิ พลสูงเนิน	นักวิจัยและเลขานุการ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเขตจังหวัดขอนแก่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาไว้หลายประการ ซึ่งครอบคลุมการพัฒนา ระบบบริการทางสังคมให้มีคุณภาพ และสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม การพัฒนาระบบ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ชุมชนเมือง และชนบทอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ ไปจนถึงการพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพในทุกระดับ แผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นจึงจำเป็นต้องมีการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการนั้นมีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลที่ได้ ไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นเป็น ช่องทางสำคัญที่ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบการปฏิบัติงานและการ ให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลที่ดีโดยรวม ทั้งต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ อีกด้วย

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิด แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

คณะผู้วิจัย
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตุลาคม 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 4 งาน คือ (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค (3) การขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ใน 5 มิติ คือ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ (4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การศึกษารั้วนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชากรของการศึกษานี้คือหน่วยงานและประชาชนที่รับบริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบช่วงชั้นอย่างเป็นระบบจำนวนทั้งสิ้น 220 ราย

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า (1) ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม อยู่ในระดับดีมาก กล่าวคือ มีผู้พึงพอใจร้อยละ 97.8 (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค อยู่ในระดับดีมาก กล่าวคือ มีผู้พึงพอใจร้อยละ 99.2 (3) ความพึงพอใจต่อการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา อยู่ในระดับดีมาก กล่าวคือ มีผู้พึงพอใจร้อยละ 98.9 และ (4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน อยู่ในระดับดีมาก กล่าวคือ มีผู้พึงพอใจร้อยละ 94.9 อย่างไรก็ตาม ความท้าทายสำคัญของการให้บริการงานทั้งสี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหลาย ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ และความรวดเร็วในการให้บริการ

สำหรับข้อเสนอในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นควรมีกลไกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการทำงานเพื่อความเร็วในการให้บริการ เสริมสร้างการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อผู้รับบริการ พร้อมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน และควรจะนำผลการวิจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับพอใช้หรือดีไปพัฒนาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้ได้ระดับการประเมินที่สูงขึ้นในรอบการประเมินต่อไป

สารบัญ

รายนามคณะผู้วิจัย	ก
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ระเบียบวิธีวิจัย	3
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	6
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
งานที่ประเมิน	22
กรอบแนวคิดการวิจัย	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	27
ขอบเขตการศึกษา	28
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	28

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล	29
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	30
กรอบแนวคิดในการสำรวจ	31
การนำเสนอผลการศึกษา	31
บทที่ 4 ผลการศึกษา	32
งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม	33
การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค	41
การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา	49
งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน	59
ความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม	68
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการศึกษา	70
ข้อเสนอแนะ	73
เอกสารอ้างอิง	75
เอกสารภาษาไทย	75
เอกสารภาษาอังกฤษ	76

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565	27
ตารางที่ 2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม	33
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม	36
ตารางที่ 4	ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	37
ตารางที่ 6	ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ	38
ตารางที่ 7	ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
ตารางที่ 9	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการน้ำอุปโภค-บริโภค	41
ตารางที่ 10	การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการขอใช้น้ำอุปโภค-บริโภค	43
ตารางที่ 11	ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค	45
ตารางที่ 12	ความพึงพอใจต่องานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอใช้บริการ	46
ตารางที่ 13	ความพึงพอใจต่องานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่	47
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจต่องานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจต่องานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 16	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา	49
ตารางที่ 17	การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการให้บริการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา	51
ตารางที่ 17	ความพึงพอใจต่อการให้บริการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา	53
ตารางที่ 19	ความพึงพอใจต่องานบริการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 20	ความพึงพอใจต่องานบริการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา ด้านช่องทางการให้บริการ	55
ตารางที่ 20	ความพึงพอใจต่องานบริการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา ด้านขั้นตอนการรับเงิน	56
ตารางที่ 21	ความพึงพอใจต่องานบริการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 22	ความพึงพอใจต่องานบริการขออนุญาตเงินค้ำประกันสัญญา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 23	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 24	ความพึงพอใจต่อการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน	61
ตารางที่ 25	ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	63
ตารางที่ 26	ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านช่องทางการให้บริการ	64

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่	65
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านการออกไปรายงานผลการทดสอบ	65
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่องานบริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 31 ความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม	68

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 แผนผังงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม	22
ภาพที่ 2 แผนผังการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค	23
ภาพที่ 3 แผนผังการให้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา	24
ภาพที่ 4 แผนผังการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน	25
ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	26
ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	31
ภาพที่ 7 บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร	34
ภาพที่ 8 ช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียม	35
ภาพที่ 9 ระยะเวลาในการใช้บริการ	35
ภาพที่ 10 ประเภทของผู้รับบริการ	42
ภาพที่ 11 การติดต่อขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค	43
ภาพที่ 12 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค	44
ภาพที่ 13 ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค	44
ภาพที่ 14 ประเภทขององค์กรหรือสถานประกอบการ	50
ภาพที่ 15 บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร	51
ภาพที่ 16 การติดต่อขอใช้บริการ	52
ภาพที่ 17 ระยะเวลาในการใช้บริการ	52
ภาพที่ 18 การติดต่อขอใช้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน	60
ภาพที่ 19 ช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการ	60
ภาพที่ 20 ระยะเวลาที่ใช้บริการ	61
ภาพที่ 21 ความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม	69

บทที่ 1

บทนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับจังหวัด การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 ในบทที่ 1 นี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของการศึกษา และข้อมูลเบื้องต้นของการศึกษาค้นคว้า

หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตัวเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น ๆ ยิ่งกว่าผู้อื่น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นได้เลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร (ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2526)

การให้และส่งเสริมบริการสาธารณะแก่ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในประเทศไทย โดยปัจจุบันรัฐบาลได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ จำนวน 262 รายการ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2556) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นระดับบน (upper tier) ที่มีพื้นที่รับผิดชอบเท่ากับเขตจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2540 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับจังหวัดอย่างมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่สำคัญหลายประการ นับตั้งแต่การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นระดับล่าง (lower tier) ไปจนถึงการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเขตจังหวัดขอนแก่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาไว้หลายประการ ซึ่งการพัฒนาระบบบริการทางสังคมให้มีคุณภาพ และสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม การพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ชุมชนเมือง และชนบทอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ ไปจนถึงการพัฒนาส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพในทุกระดับ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น, 2558)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งของการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐบาลในนานาประเทศทั่วโลกล้วนใช้ระดับความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น (OECD, 2015) ผลการสำรวจความพึงพอใจช่วยให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาและกำหนดมาตรฐานการให้และส่งเสริมบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำต้องเรียนรู้และวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ยิ่งไปกว่านั้น มาตรฐานการให้และส่งเสริมบริการสาธารณะยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) อันเป็นการประเมินที่อิงอยู่บนแนวคิดหลักของธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาครัฐ (Good Governance) ประกอบด้วย 5 ดัชนี ได้แก่ (1) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) (2) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) (3) ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption Free Index) (4) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) และ (5) ดัชนีคุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน (Work Integrity Index)

ฉะนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น นอกจากมีความจำเป็นสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการแล้ว ยังต้องพัฒนาและกำหนดมาตรฐานการให้และส่งเสริมบริการสาธารณะ เพื่อยอมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่จะมีขึ้นในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ ได้แก่

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 4 งาน (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค (3) การขอลอนเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน โดยประเมินใน 5 มิติ คือ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ (4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้ง 4 งานข้างต้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้คือหน่วยงานและประชาชนที่รับบริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 จำนวนทั้งสิ้น 493 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นที่ได้จากการสำรวจ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค (3) การขอลอนเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นครั้งนี้ใช้แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (structured questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้น และดัดแปลงมาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ชุดที่ 2 การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ชุดที่ 3 การขอถอนเงินค่าประกันสัญญา และชุดที่ 4 งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

แบบสอบถามแต่ละชุด จำแนกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามประเภทบังคับเลือก (forced-choice method of performance appraisal) (Landy, & Farr, 1980) สองระดับคือพอใจและไม่พอใจ โดยพอใจหมายถึงผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีความพึงพอใจมากที่สุด และไม่พอใจหมายถึงผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีความไม่พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิด (open-ended questionnaire) ที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ลักษณะการดำเนินงาน และกำหนดแนวทางการพัฒนามาตรฐานการให้บริการทั้ง 5 ด้านขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จะใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) และการวิเคราะห์เอกสาร (document analysis)

สำหรับการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จะใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (structured questionnaire) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และการวิเคราะห์เอกสาร (document analysis) การนำเสนอผลการประเมินจะใช้ตารางแสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ พร้อมการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ใน 4 งาน คือ (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค (3) การขอลงเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน และใน 5 มิติ ได้แก่ มิติด้านขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตเชิงพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตเชิงเวลา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาดังแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565 ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมในระหว่างวันที่ 1-10 ตุลาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1) ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ
- 3) ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และได้แบ่งสาระสำคัญออกเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

สำนักคิดด้านการปกครองท้องถิ่น

ในประวัติศาสตร์ของโลกตะวันตก มีผู้รู้ได้ให้แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นไว้มากมาย ซึ่งแนวคิดทฤษฎีเหล่านั้นสามารถจำแนกออกเป็น 3 สำนัก ดังนี้ (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2540)

สำนักที่คัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่น

สำนักนี้เห็นว่าการปกครองท้องถิ่นกับระบอบประชาธิปไตยมีความขัดแย้งกันอย่างสิ้นเชิง การปกครองท้องถิ่นเป็นหลักการที่ขัดขวางระบบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้ง ไม่ควรอนุญาตให้มีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นได้ จากฐานคิดดังกล่าวได้ส่งผลต่อการบริหารประเทศว่าควรเป็นระบบการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization)

สำนักที่ต้องควบคุมจากรัฐบาลกลางอย่างมาก

สำนักนี้มีทัศนะต่อการปกครองท้องถิ่นว่ามีลักษณะคับแคบเห็นแก่ท้องถิ่นตนเป็นหลัก (Parochial) หลากหลาย (Diverse) มีแนวโน้มเป็นแบบคณาธิปไตย (Potentially Oligarchic) และมีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ (Corrupt) อย่างไรก็ตามสำนักนี้ก็ได้ปฏิเสธการเกิดขึ้นของการปกครองท้องถิ่นดังเช่นสำนักแรกแต่ก็ยังคงมองว่าหัวใจของการบริการประเทศยังคงอยู่ที่ส่วนกลาง

สำนักที่เห็นว่าการปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตย

พื้นฐานแนวคิดของสำนักนี้มองว่า ประชาชนต้องมีเสรีภาพ ประชาชนซึ่งเสียภาษีต้องมีสิทธิมีเสียงในการบริหารบ้านเมืองและบริหารชุมชนท้องถิ่น ไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในเมืองหรือหมู่บ้านล้วนต้องมีเสรีภาพในการบริหารท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง เนื่องจากปัญหาหรือ

กิจการในท้องถิ่นบางอย่าง รัฐบาลกลางไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมเท่ากับประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

หลักการกระจายอำนาจ

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นมีความสัมพันธ์อย่างมากกับแนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองไว้ดังนี้

การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การที่รัฐบาลกลางโอนกิจการสาธารณะบางประการไปให้ชุมชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศ หรือไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินการกิจการสาธารณะดังกล่าวอย่างเป็นอิสระ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) โดยกิจกรรมที่ท้องถิ่นจัดการดูแลมักได้แก่ ระบบสาธารณสุขปโภค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตและทรัพย์สิน และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ขณะที่กิจการสำคัญ 2 ประการที่รัฐบาลกลางควบคุมไว้เด็ดขาดคือการทหาร และการต่างประเทศ (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2540)

ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (ปรับปรุงจาก ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2526 และ ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1) มีจากจัดตั้งองค์การนิติบุคคลเป็นเอกเทศจากส่วนกลาง การกระจายอำนาจการปกครองจำต้องมียุทธศาสตร์การนิติบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่แยกต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง โดยองค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ดำเนินงานเป็นของตนเอง ซึ่งรัฐบาลกลางมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้องค์การดังกล่าวปฏิบัติตามหน้าที่ไปตามกฎหมายเท่านั้น

2) มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยอาจจัดให้มีการเลือกตั้งทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด หากไม่มีการเลือกตั้งก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

3) องค์การนั้นต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ได้ตามสมควร อำนาจอิสระเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ ซึ่งไม่แตกต่างจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคอันเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางแต่อย่างใด ฉะนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง รวมไปถึงมีอิสรภาพพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นได้

4) มีงบประมาณและรายได้เป็นของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแตกต่างหากจากรัฐบาลกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่าง ๆ

5) มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของท้องถิ่น การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่อื่นเป็นพนักงานของท้องถิ่นเองทั้งหมดหรือเป็นส่วนใหญ่ โดยเจ้าหน้าที่เหล่านั้นต้องไม่สังกัดกระทรวงของรัฐบาลกลางโดยตรง หากแต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งเอง

6) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองของท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง อาจทำได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เช่น บางบุคคลอาจมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพียงการใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งเท่านั้น ขณะที่บางบุคคลอาจลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น เป็นต้น

ข้อดีของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจการปกครองมีประโยชน์สำคัญ 3 ประการ คือ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1) ทำให้การสนองความต้องการของแต่ละท้องถิ่นได้ดีขึ้น เนื่องจากผู้บริหารท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ทราบปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ได้ดี และสามารถแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะได้ตรงจุดกว่ารัฐบาลกลาง อันจะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากขึ้น

2) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง การถ่ายโอนภารกิจบางประการไปยังท้องถิ่น จะช่วยลดภาระหน้าที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะของรัฐบาลกลางได้มาก ปัญหาที่รัฐบาลกลางไม่อาจแก้ไขได้ทั่วถึงหรือทันทั่วถึง ก็จะสามารถน้อยลง

3) กระตุ้นให้ประชาชนมีความสนใจและรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น เนื่องจากการกระจายอำนาจได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ประชาชนจึงมีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการท้องถิ่นโดยตรง และจำเป็นต้องปรึกษาหารือกันในการดำเนินงาน ทำให้รู้จักรับผิดชอบ เอาใจใส่ และคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมของท้องถิ่น ทำให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทั้งยังเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมากขึ้นด้วย

ข้อเสียของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจการปกครองมีข้อเสียหรือจุดอ่อน ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

- 1) อาจเป็นภัยต่อเอกภาพในการปกครองและความมั่นคงปลอดภัยของรัฐ การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมากเกินไปอาจเป็นการทำลายเอกภาพในการปกครองและความปลอดภัยของประเทศได้ ทั้งยังอาจก่อให้เกิดการแก่งแย่งแข่งขันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งอาจทำให้แต่ละท้องถิ่นเห็นประโยชน์ของท้องถิ่นตนเป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประเทศโดยรวม
- 2) ประชาชนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เมื่อประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง อาจทำให้คำนึงถึงแต่ประโยชน์ของท้องถิ่นตนเป็นหลัก โดยลืมถึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ
- 3) เกิดการแบ่งฝักแบ่งฝ่าย ผู้ชนะเลือกตั้งในท้องถิ่นอาจใช้อำนาจหน้าที่ในทางไม่เหมาะสมในการถือพรรคถือพวก หรือให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่เลือกตนเองเป็นสำคัญ และทอดทิ้งประชาชนที่เลือกฝ่ายตรงข้าม อันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนและความไม่พอใจในหมู่ประชาชนได้
- 4) สิ้นเปลืองงบประมาณ เนื่องจากแต่ละท้องถิ่นจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือเครื่องใช้เป็นของตนเอง ซึ่งไม่อาจหมุนเวียนกันใช้ในแต่ละท้องถิ่นได้ จึงจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการจัดซื้อจัดจ้างและมีต้นทุนสูง

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตัวเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น ๆ ยิ่งกว่าผู้อื่น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นได้เลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร (วิญญู อังคนารักษ์, 2519 อ้างถึงใน ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2526)

อย่างไรก็ดี มีผู้นิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้จำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่มักมีหลักการสำคัญคล้ายคลึงกัน หากแตกต่างกันในรายละเอียดปลีกย่อย ดังได้รวบรวมมาเสนอไว้ โดยจำแนกตามการนิยามความหมายดังต่อไปนี้

ความหมายที่เน้นองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นในกลุ่มนี้ มักได้รับการนิยามโดยยึดองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นเป็นหลัก ตัวอย่างของนักคิดชาวตะวันตกที่นิยามความหมายการปกครองท้องถิ่นในลักษณะนี้ ได้แก่ William V. Holloway (1959) ซึ่งนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน Haris G. Montagu (1984) ผู้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด และ William A. Robson (1953) ซึ่งนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ส่วนนักวิชาการไทยที่ให้คำนิยามในลักษณะเดียวกันนี้ ได้แก่ ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526) ซึ่งนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครองชุมชนหนึ่งซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) มีองค์การที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary Organization) โดยประชาชนในท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง และ ธเนศวร์ เจริญเมือง (2550) ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่นคือระบบการบริหารและจัดการกิจการสาธารณะและทรัพยากรต่างๆ ของท้องถิ่นภายในรัฐหนึ่ง เป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน (Defined Boundaries) ภายในรัฐนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล (Legal Entity) มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและ/หรือกฎหมายพิเศษ เป็นต้น

ความหมายที่เน้นบทบาทหน้าที่ของการปกครองท้องถิ่น

ในความหมายนี้ มักเป็นการนิยามการปกครองท้องถิ่นโดยให้ความสำคัญแก่บทบาทหน้าที่และความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นเป็นหลัก ตัวอย่างนักวิชาการที่นิยามในความหมายนี้ได้แก่ John J. Clarke (1957) ที่นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่

รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง และ Emile J. Sady (อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2523) ที่นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างพอเพียงที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจการจัดเก็บภาษี ซึ่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจได้รับเลือกตั้งหรือแต่งตั้งจากท้องถิ่นก็ได้ ส่วนนักวิชาการไทย ได้แก่ โกวิท พวงงาม (2550ข) ที่ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองทั้งในการตรากฎหมายและการบริหารจัดการสาธารณประโยชน์โดยมีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครอง ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย เป็นต้น

ความหมายที่เน้นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลาง

สำหรับความหมายของการปกครองท้องถิ่นในกลุ่มนี้ ผู้นิยามมักเน้นความสำคัญของการมอบหรือกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลกลางลงสู่ท้องถิ่นเป็นหลัก ตัวอย่างนักคิดชาวตะวันตกที่ให้คำนิยามในกลุ่มนี้ ได้แก่ Daniel Wit (1967) ที่นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นผลจากการที่รัฐบาลอำนาจหรือกระจายอำนาจการปกครองไปให้องค์การใดองค์การหนึ่ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองทั้งหมดหรือบางส่วน ตามหลักการที่ว่า หากอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้นจึงต้องมีองค์การสำหรับการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากการกระจายอำนาจโดยไม่เป็นองค์การในสายบังคับบัญชาของส่วนกลาง (อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

ส่วนนักวิชาการไทย ได้แก่ อุทัย หิรัญโต (2523) ที่นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างเอง เพื่อสนองความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นที่มีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน โดยมีความอิสระในการบริหารงานภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาลตามความเหมาะสม และประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526) ซึ่งให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้ เป็นต้น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550) กล่าวว่าในทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ ได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการจึงจะถือว่าเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยสมบูรณ์ องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ได้แก่

อาณาเขตที่แน่นอนชัดเจน

องค์การปกครองเหล่านั้นต้องมีอาณาเขตพื้นที่ที่แน่นอนชัดเจนเป็นของตนเอง ซึ่งหากไม่มีอาณาเขตหรือมีอาณาเขตที่ไม่แน่นอนชัดเจนอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปกครองตามมาในภายหลังได้ การมีอาณาเขตที่แน่นอนชัดเจนจะเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะ การจัดเก็บภาษี การจัดการเลือกตั้ง เป็นต้น

อำนาจอิสระ

องค์การปกครองเหล่านั้นต้องมีอำนาจอิสระที่อยู่ภายใต้ขอบเขตการปกครองของรัฐ นั่นคือ แม้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระมากเพียงใด แต่จำต้องอยู่ภายใต้การปกครองของรัฐผู้มีอำนาจอธิปไตยโดยสมบูรณ์ (Sovereignty) เหนือดินแดนรัฐนั้น ๆ

สิทธิตามที่กฎหมายรับรอง

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาพเป็นนิติบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกคล่องตัวและรวดเร็ว และเป็นการเน้นย้ำหลักความเป็นอิสระของท้องถิ่น การเป็นนิติบุคคลทำให้การกระทำใด ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลผูกพันทางกฎหมาย และไม่จำเป็นต้องพึ่งพารัฐในการปฏิบัติงานทุกเรื่อง

การมีส่วนร่วมในการปกครองของประชาชน

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ประชาชนในท้องถิ่นต้องมีบทบาทหลักในการบริหารจัดการทรัพยากร กำหนดอัตราภาษี กำหนดงบประมาณ รวมถึงการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่บริหารงานท้องถิ่นและให้บริการสาธารณะ

องค์กรในการบริหารจัดการที่แน่นอนชัดเจน

กล่าวคือมีการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เช่น มีฝ่ายบริหาร มีฝ่ายสภา มีเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการต่าง ๆ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์สำคัญในการจัดการปกครองท้องถิ่นมี 4 ประการ ดังนี้ (ปรับปรุงจาก ประหยัด หงส์ทองคำ, 2526 และโกวิท พวงงาม, 2550ข)

- 1) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแหล่งเรียนรู้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน
- 2) เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักปกครองตนเอง (Self-Government) อันเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
- 3) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 4) เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้เพียงพอและทั่วถึง

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้างต้น ดังได้รวบรวมไว้ดังนี้ (ปรับปรุงจาก ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 และโกวิท พวงงาม, 2550ข)

1) สร้างเสริมรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นช่วยพัฒนาการเมืองให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนคุ้นเคยในสิทธิและหน้าที่ของพลเมือง และมีความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือการปกครองท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ทำให้ผู้นำมีความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อประชาชน และทำให้ประชาชนเข้าสู่วิถีทางการเมือง (Politicization) มากขึ้น

2) พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น ตนเอง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติ และควบคุมติดตามนโยบายได้ ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นย่อมต้องเล็งเห็นประโยชน์ของท้องถิ่นตนเป็นสำคัญ จึงมุ่งพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้าทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3) ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น นโยบายบางอย่างที่รัฐบาลคิดขึ้นและนำไปปฏิบัติทั่วประเทศนั้นอาจตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหนึ่ง แต่อาจไม่จำเป็นหรือไม่เหมาะสมสำหรับประชาชนในอีกท้องถิ่นหนึ่ง ทำให้สูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์และไม่สามารถแก้ปัญหาได้ การจัดการปกครองท้องถิ่นซึ่งมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนจะทำ

ให้สามารถรับรู้ความต้องการของประชาชนได้ชัดเจน และสามารถแก้ปัญหาได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากกว่า

4) แบ่งเบาภาระของรัฐบาล การปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล กล่าวคือ เนื่องจากรัฐบาลมีภารกิจเป็นจำนวนมากในการบริหารประเทศ อาจส่งผลให้การดำเนินนโยบายหรือแก้ปัญหาบางอย่างไม่ครอบคลุมเพียงพอ หรือทันเวลา หากจัดการปกครองท้องถิ่นขึ้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมสามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้ ทั้งในด้านการเงิน บุคคล และระยะเวลาในการดำเนินการ

5) พัฒนาการเมือง การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการพัฒนาการเมือง กล่าวคือ การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนและของหน่วยการปกครองท้องถิ่น นำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นผู้บริหารหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง ซึ่งสามารถพัฒนาไปเป็นผู้นำทางการเมืองระดับประเทศที่มีคุณภาพได้

รูปแบบของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ ล้วนมีความแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมและยุคสมัย ในประเทศประชาธิปไตยที่มีการปกครองท้องถิ่นมายาวนานจะมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นหลากหลาย กระนั้น โดยทั่วไปแล้วรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่พบได้ทั่วไปมีอยู่ด้วยกัน 6 รูปแบบ ดังนี้ (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2540)

แบบที่ประชุมเมือง หรือที่ประชุมเมืองโดยตัวแทน (Town Meeting or Representative Town Meeting)

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เก่าแก่ที่สุดในอเมริกา โดยได้รับอิทธิพลจากประเพณีการบริหารราชการท้องถิ่นของอังกฤษ การปกครองท้องถิ่นแบบที่ประชุมเมืองหรือที่ประชุมเมืองโดยตัวแทนนี้ เป็นการปกครองแบบประชาธิปไตยทางตรง (Direct Democracy) หรือประชาธิปไตยที่ประชาชนมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) เนื่องจากการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ได้จากมติที่ประชุมซึ่งประชาชนทุกคนในท้องถิ่นนั้น ๆ มีสิทธิเข้าร่วม และมีอำนาจเต็มในด้านนิติบัญญัติ อันได้แก่ การออกกฎหมายข้อบังคับ การกำหนดอัตราภาษี และการจัดสรรงบประมาณ เป็นต้น ทั้งนี้ในเมืองที่มีประชากรน้อยอาจจัดเป็นการประชุมที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิเข้าร่วมและออกเสียงได้ แต่ในเมืองที่มีประชากรหนาแน่นและมีความซับซ้อนซึ่งไม่อาจให้ประชาชนทุกคนเข้าร่วมประชุมได้ ชุมชนแต่ละแห่งในเมืองนั้นจะคัดเลือกตัวแทนของตนเข้าร่วมการประชุมแทน อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันมีท้องถิ่นจำนวนมากที่ยังใช้การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้

แบบสภา-นายกเทศมนตรี (The Council-Mayor Form)

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้ยึดหลักการปกครองแบบรัฐสภา (Parliamentary System) ซึ่งถือกำเนิดขึ้นครั้งแรกในประเทศอังกฤษและนับเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีตัวแทน (Representative Democracy) ครั้งแรกของโลกเช่นกัน การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้แบ่งอำนาจออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภา (Council) และฝ่ายบริหาร (Executive) โดยสมาชิกสภาได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น จากนั้นสมาชิกของสภาจะเลือกฝ่ายบริหารในหมู่สมาชิกด้วยกันเอง

แบบนายกเทศมนตรีอ่อนแอ (The Weak Mayor Form)

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้ได้รับอิทธิพลมาจากหลักการปกครองระบบประธานาธิบดี (Presidential System) ซึ่งเกิดขึ้นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา โดยมีหลักการคือการแบ่งแยกอำนาจ (Principles of Separation of Powers) เพื่อการถ่วงดุลกันระหว่างฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายตุลาการ พื้นฐานความคิดสำคัญ 2 ประการของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้คือ 1) ฝ่ายบริหารควรมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน แต่ต้องไม่มีอำนาจทางการเมืองมากเกินไป และ 2) ประชาชนควรมีสติธิในการบริหารมากขึ้น ดังนั้น นอกจากประชาชนจะเป็นผู้เลือกนายกเทศมนตรีหรือหัวหน้าผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงแล้ว ประชาชนยังเป็นผู้เลือกสมาชิกสภาและตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ โดยตรงด้วยเช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นตรงต่อประชาชนเช่นกันและไม่จำเป็นต้องตอบสนองต่อนโยบายของนายกเทศมนตรี การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้แม้จะให้อำนาจประชาชนมาก แต่กลับจำกัดอำนาจบริหารของนายกเทศมนตรี ส่งผลให้การดำเนินกิจการสาธารณะต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้อยประสิทธิภาพลง

แบบนายกเทศมนตรีเข้มแข็ง (The Strong Mayor Form)

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้เป็นการปรับปรุงจากแบบนายกเทศมนตรีอ่อนแอ เพื่อให้การบริหารงานท้องถิ่นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ให้อำนาจนายกเทศมนตรีหรือฝ่ายบริหารมากขึ้น ดังนั้น ในการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้ นายกเทศมนตรีจึงได้มากจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ขณะที่ตำแหน่งบริหารอื่น ๆ ได้มาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี นอกจากนั้นยังกำหนดให้มีสมาชิกสภาจำนวนเพียง 7-9 คนเท่านั้น โดยนายกยังมีอำนาจในการยับยั้งมติของสภา และกำหนดและปรับปรุงงบประมาณได้ด้วย นอกจากนั้น เพื่อให้ นายกบริหารงานและดำเนินนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้ยังเปิดโอกาสให้มีตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหาร (Chief Administrative Officer: CAO) ขึ้นมาทำหน้าที่บริหารงานตามนโยบายของนายกเทศมนตรีอีกด้วย

แบบคณะกรรมการ (The Commission Form)

แนวคิดหลักของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้คือ ฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติไม่จำเป็นต้องแยกจากกัน แต่สามารถใช้คนชุดเดียวกันดำเนินงานทั้งสองอย่างได้ ในรูปแบบนี้ประชาชนในท้องถิ่นจะเป็นผู้เลือกคณะกรรมการท้องถิ่นโดยตรง คณะกรรมการนั้นนอกจากมีหน้าที่ออกกฎข้อบังคับและกำหนดนโยบายแล้ว ยังมีหน้าที่บริหารและดำเนินนโยบายสาธารณะต่างๆ ด้วย โดยกรรมการแต่ละคนจะแยกรับผิดชอบงานแต่ละด้าน ข้อดีของรูปแบบนี้คือการไม่แบ่งฝักฝ่ายในการบริหารงาน ทว่ากลับทำให้เกิดการประนีประนอมและประสานประโยชน์กันเองในหมู่คณะกรรมการ และการดำเนินงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากขาดผู้นำที่แท้จริงในการกำหนดนโยบาย

แบบผู้จัดการ (The Manager Form)

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้ได้รับอิทธิพลจากรูปแบบการบริหารงานแบบธุรกิจโดยแท้ เพราะเป็นการรวมศูนย์อำนาจในการบริหารและความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) เข้าไว้ด้วยกัน ในการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้ ประชาชนจะเป็นผู้เลือกสมาชิกสภา แล้วสภาเป็นผู้จ้างนักบริหารมืออาชีพมาทำหน้าที่เป็นผู้จัดการท้องถิ่น โดยผู้จัดการมีอำนาจในการบริหารกิจการสาธารณะอย่างสมบูรณ์แบบ มีอำนาจในการแต่งตั้งและถอดถอนหัวหน้าแผนกต่าง ๆ เป็นผู้รับผิดชอบกระบวนการงบประมาณ ตลอดจนสามารถเสนอมาตรการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้ ในรูปแบบนี้ สภาก็ไม่มีอำนาจบริหาร แต่มีหน้าที่เพียงพิจารณาข้อเสนอของผู้จัดการแล้วกำหนดเป็นนโยบายออกมาเท่านั้น และหากเกิดข้อผิดพลาดในการบริหารขึ้นสภาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานของผู้จัดการด้วย อย่างไรก็ตามสภายังคงมีอำนาจในการถอดถอนผู้จัดการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็น หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นระดับบน (upper tier) ที่มีพื้นที่รับผิดชอบเท่ากับเขตจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2540 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับจังหวัดอย่างมาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่สำคัญหลายประการ นับตั้งแต่การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง (lower tier) ไปจนถึงการบำรุงรักษาสีละจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสำคัญ 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ (มาตรา 45) ดังต่อไปนี้

- 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
- 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฏกระทรวง
- 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฏกระทรวง

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 17) ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 6) การจัดการศึกษา
- 7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- 11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- 12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- 13) การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- 14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

- 16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- 18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- 21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- 22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- 24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอบข่ายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ มิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียง

และสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติทั่วไป ตัวอย่างเช่น Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะที่สุดคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

McCormick, E. J. (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Dalton (1968) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Quirk (1987) เสนอว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ Hornby (2000) เสนอว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้ รับสิ่ง ที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

โดยสรุปแล้ว ความหมายของความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความชอบใจ รู้สึกพอใจ มีความสุข รู้สึกถึงความสำเร็จ มีความรู้สึกเป็นบวก ซึ่งเกิดจากความสำเร็จหรือได้ตามความต้องการของตน และทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการอยากทำหรือรับในสิ่งนั้น ๆ อีกเรื่อย ๆ ต่อไป ความพึงพอใจเป็น

ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) แปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ในความหมายรวม ๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ด้วย ความหมายของทัศนคติได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

Frederickson (1980) เสนอว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาพความพร้อมนี้จะเป็น ตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง Krech & Crutchfield (1962) เสนอว่าทัศนคติ หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำต่อสิ่งใด หรือบุคคลใด

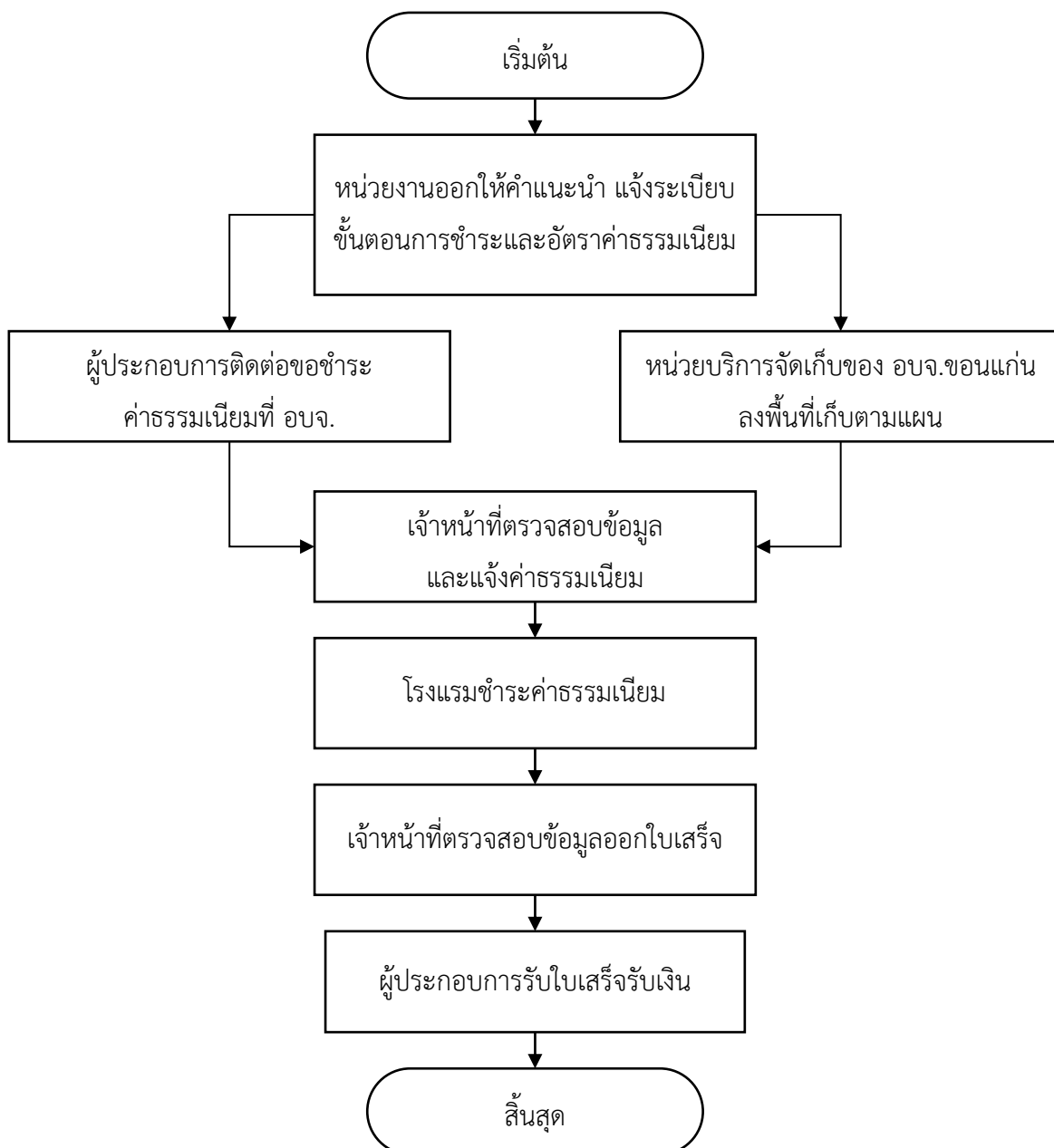
Rehfuss (1973) เสนอว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้การคิด ซึ่ง กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อม ดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลใดแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

งานที่ประเมิน

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม

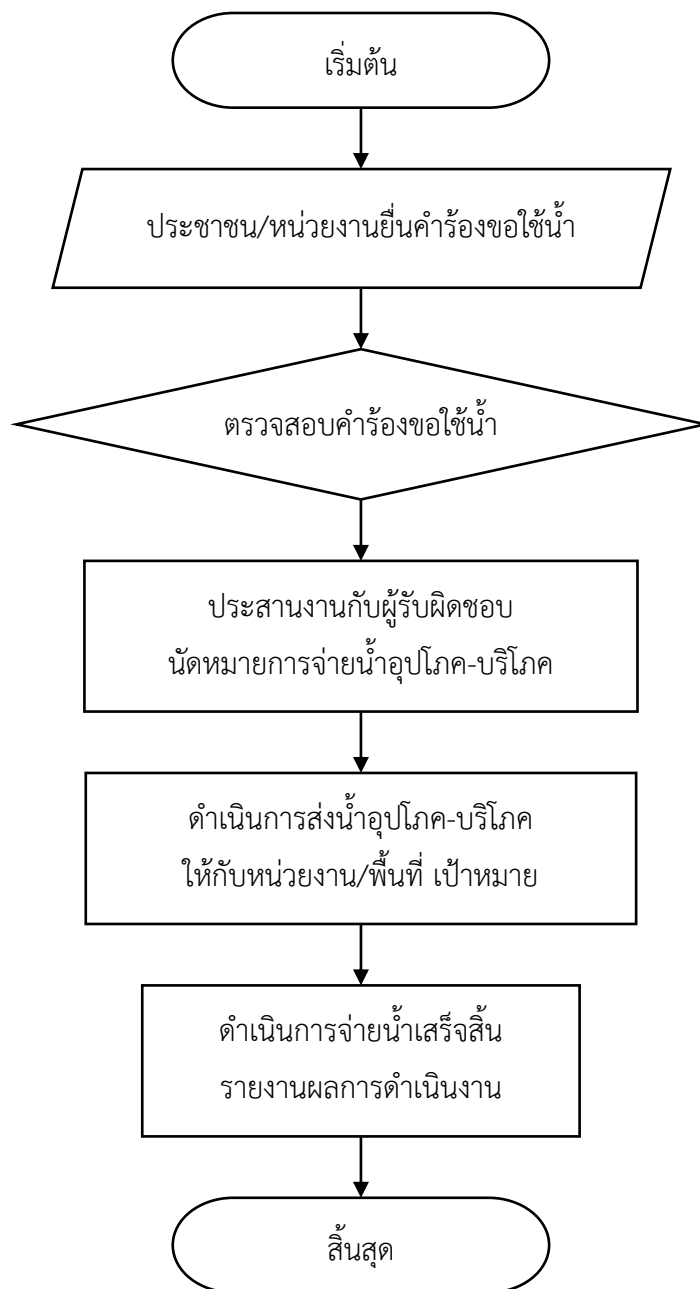
ผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แผนผังงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม

การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

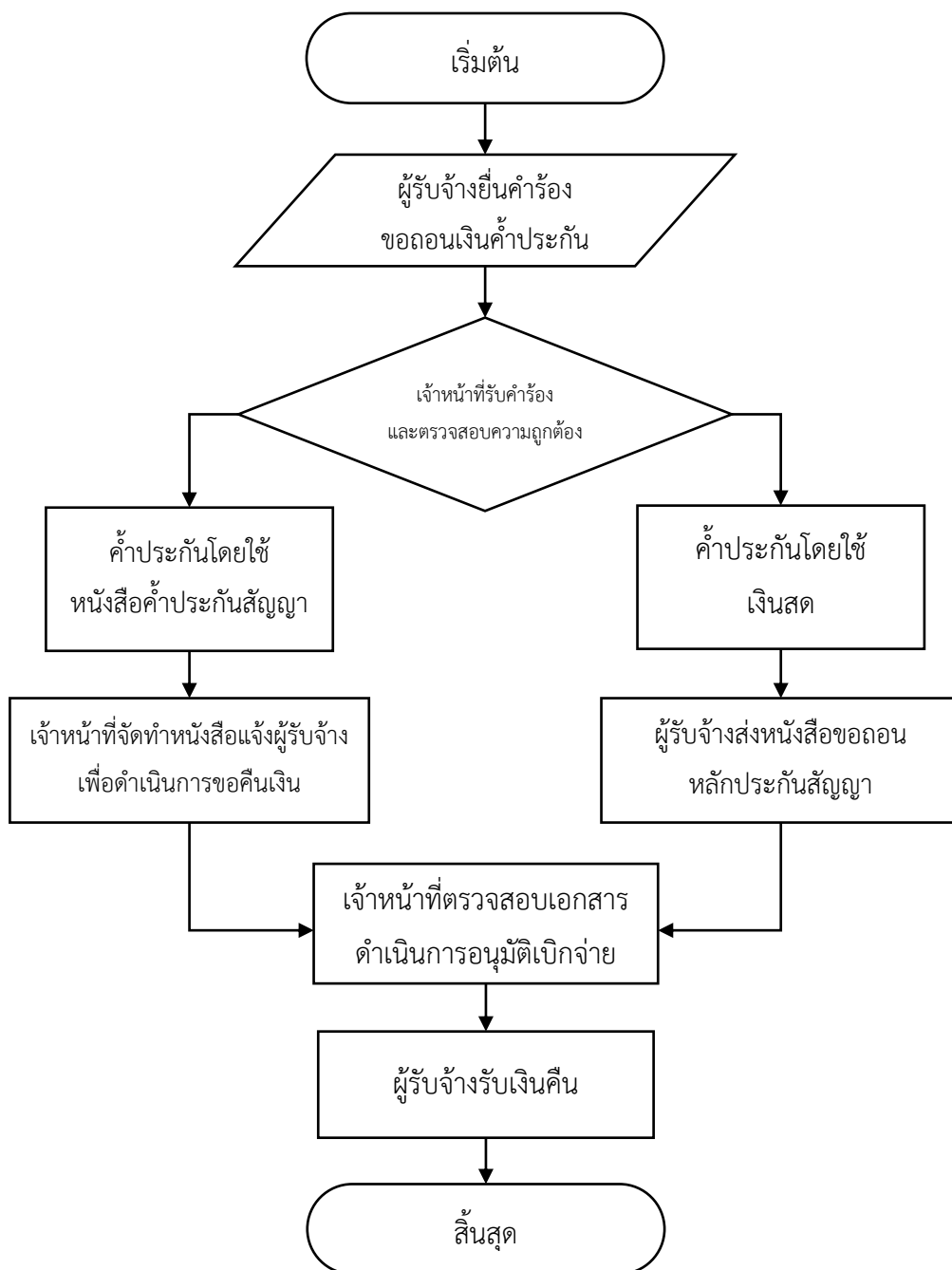
ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักการช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แผนผังการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

การให้บริการขอยืมเงินค้ำประกันสัญญา

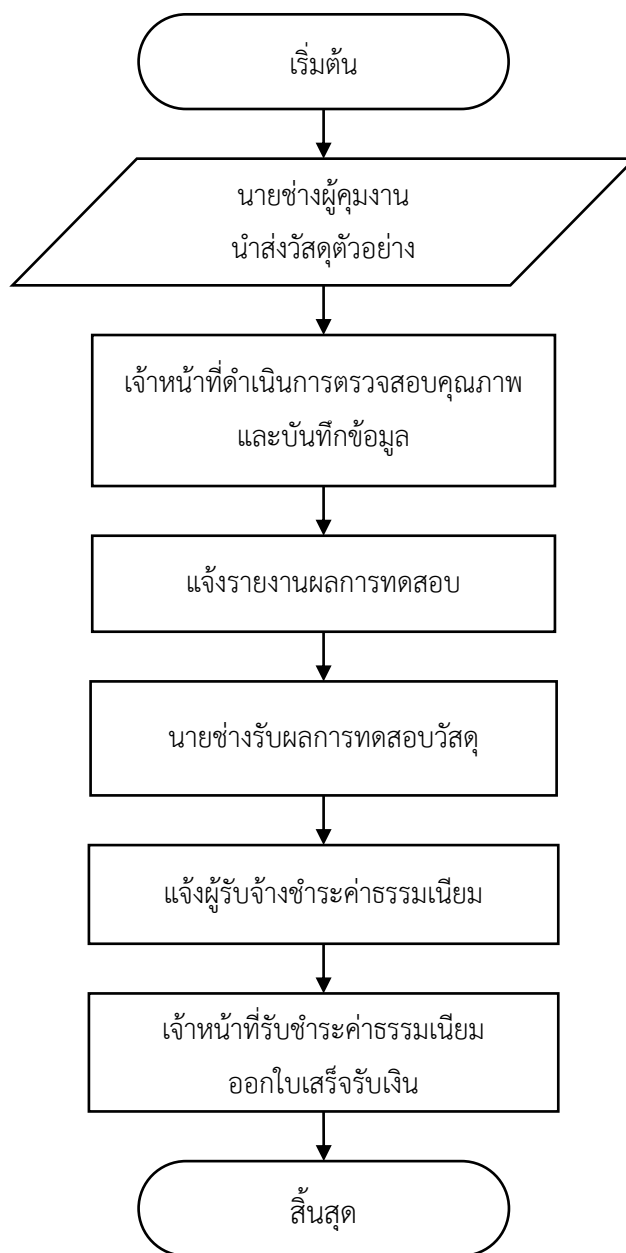
ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองพัสดุและทรัพย์สิน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แผนผังการให้บริการขอยืมเงินค้ำประกันสัญญา

การให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

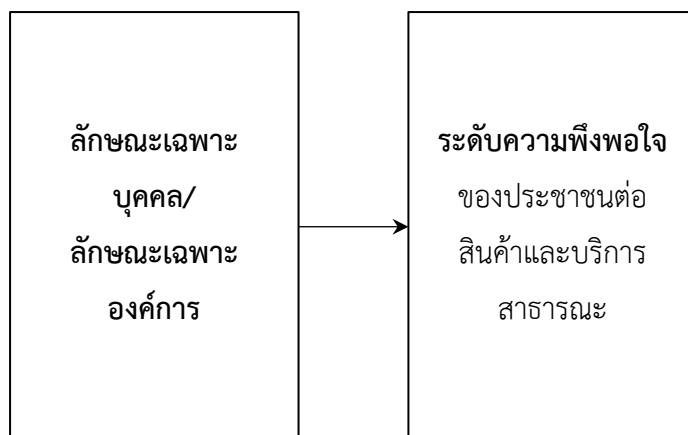
ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักการช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4 แผนผังการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการที่ได้นำแนวคิด ทฤษฎีด้านการให้บริการสาธารณะ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาแล้วนั้น คณะผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น อันจะส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด และสอดคล้องตามแนวนโยบายรัฐบาลในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดปรากฏดังแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (structured questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในบทนี้ผู้วิจัยจะอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษาโดยครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล กรอบแนวคิดในการสำรวจ และการนำเสนอผลการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้คือหน่วยงานและประชาชนที่รับบริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งมีบันทึกข้อมูลการรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 493 ราย ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มแบบช่วงชั้นอย่างเป็นระบบ (systematic stratified sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 ราย โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 95 ระยะเวลาคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) รวร้อยละ 5 ดังข้อมูลในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565

การบริการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม	393 ราย	124 ราย
การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค	16 ราย	16 ราย
การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา	49 ราย	45 ราย
งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน	35 ราย	35 ราย
รวมทั้งสิ้น	493 ราย	220 ราย

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ใน 4 งาน คือ (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค (3) การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

นอกจากนั้น การศึกษาค้างนี้ยังประเมินระดับความพึงพอใจใน 5 มิติ คือ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ (4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตเชิงพื้นที่

การศึกษาค้างนี้ครอบคลุมเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตเชิงเวลา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565 ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลในการศึกษาค้างนี้เก็บรวบรวมในระหว่างวันที่ 1-10 ตุลาคม 2565

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาค้างนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้

ประเภทข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นที่ได้จากการสำรวจ
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นเกี่ยวกับ (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำ

อุปโลก-บริโลก (3) การขอลงเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบ
คุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ขอนแก่น เกี่ยวกับ (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำ
อุปโลก-บริโลก (3) การขอลงเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบ
คุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน
- 2) สร้างและทดสอบแบบสอบถาม
- 3) ออกสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
- 4) รวบรวมและตรวจทานข้อมูล
- 5) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ขอนแก่นครั้งนี้ใช้แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (structured questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้น และ
ดัดแปลงมาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 งาน
จัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ชุดที่ 2 การให้บริการน้ำอุปโลก-บริโลก ชุดที่ 3 การขอลง
เงินค้ำประกันสัญญา และชุดที่ 4 งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

แบบสอบถามแต่ละชุด จำแนกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 1 คำถามในตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูล ของผู้ตอบ
แบบสอบถามในฐานะที่เป็นองค์กร สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2, 3 และ 4 คำถามในตอนที่ 1 เป็น
การสอบถามข้อมูลทางประชากร ทางสังคม และทางเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถามในฐานะที่เป็น
บุคคล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
ขอนแก่น ในมิติด้านขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามประเภทบังคับเลือก (forced-choice
method of performance appraisal) (Landy, & Farr, 1980) สองระดับคือพอใจและไม่พอใจ

โดยพอใจหมายถึงผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีความพึงพอใจมากที่สุด และไม่พอใจหมายถึงผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีความไม่พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิด (open-ended questionnaire) ที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม แล้วแจกจ่ายแบบสอบถามให้คณะผู้ช่วยวิจัยทุกคน ๆ ละเท่ากันเพื่อนำไปบันทึกข้อมูลลงสู่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Excel 365 เพื่อเสริมการตรวจทานอีกชั้นหนึ่ง ผู้ช่วยวิจัยจะไม่ได้บันทึกข้อมูลของแบบสอบถามชุดเดียวกันกับที่ตนเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อบันทึกข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดลงสู่โปรแกรม Microsoft Excel 365 เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง ก่อนที่จะนำข้อมูลแปลงเข้าสู่ระบบของโปรแกรมวิเคราะห์ผลทางสถิติขั้นสูง Statistics/Data Analysis SE 13.1 หรือ Stata/SE 13.1 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

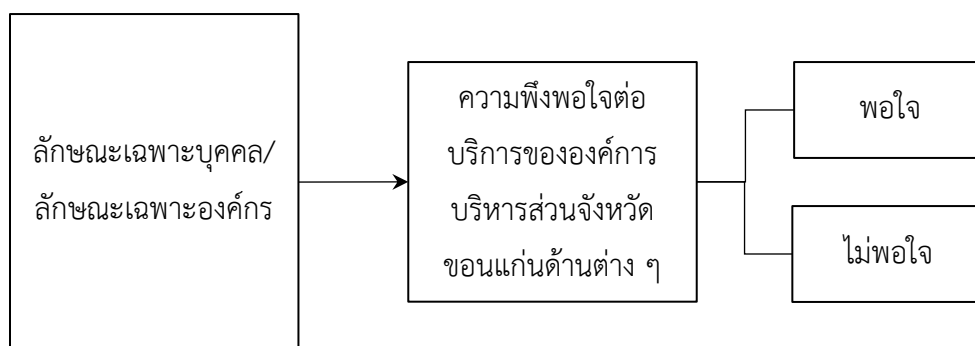
เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงสถิติ (statistical analysis) โดยเน้นการวิเคราะห์ค่าสถิติหลัก 2 รายการ คือ ความถี่ (frequency) หมายถึง จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำตอบใดคำตอบหนึ่ง และค่าร้อยละ (percentage) หมายถึง อัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำตอบใดคำตอบหนึ่งต่อจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ในการแปลผลระดับความพึงพอใจในบริการแต่ละงานนั้น ผู้วิจัยนำความถี่ของการตอบว่าพอใจจากการสำรวจที่ได้ในแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดหาค่าร้อยละ ค่าร้อยละที่ได้จะนำมาเปรียบเทียบกับความหมายและเกณฑ์ในการประเมินดังนี้

ร้อยละ 91 ขึ้นไป	หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด	ผลประเมิน ดีมาก
ร้อยละ 81 ถึงร้อยละ 90	หมายถึงพึงพอใจมาก	ผลประเมิน ดี
ร้อยละ 71 ถึงร้อยละ 80	หมายถึงพึงพอใจปานกลาง	ผลประเมิน พอใช้
ร้อยละ 61 ถึงร้อยละ 70	หมายถึงพึงพอใจน้อย	ผลประเมิน ไม่ดี
ร้อยละ 60 หรือต่ำกว่า	หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด	ผลประเมิน ควรปรับปรุง

กรอบแนวคิดในการสำรวจ

จากการที่ได้นำแนวคิด ทฤษฎีด้านการให้บริการสาธารณะ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาแล้วนั้น คณะผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น อันจะส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด และสอดคล้องตามแนวนโยบายรัฐบาลในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดปรากฏดังแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

การนำเสนอผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นโดยใช้ตารางแสดงค่าพร้อมการพรรณนาเชิงวิเคราะห์เป็นหลัก นอกจากนั้นยังได้ใช้แผนภูมิหลายรูปแบบ เช่น แผนภูมิแท่ง และแผนภูมิวงกลม เป็นต้น เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (structured questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ใน 4 งาน (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค (3) การขอลอนเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน และใน 5 มิติ ได้แก่ มิติด้านขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรของการศึกษานี้คือหน่วยงานและประชาชนที่รับบริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มแบบช่วงชั้นอย่างเป็นระบบ (systematic stratified sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 ราย โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 95 ระยะเวลาคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) รวร้อยละ 5

กลุ่มตัวอย่างจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้รับบริการที่เป็นองค์กรและผู้รับบริการที่เป็นบุคคล สำหรับประเภทแรกในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลลักษณะขององค์กร ได้แก่ ประเภทขององค์กร บทบาทของผู้ตอบแบบสอบถาม ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการขอบริการ สำหรับประเภทที่สอง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลลักษณะทางประชากร (demographic) สังคม (societal) และเศรษฐกิจ (economic) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ และอายุ ลักษณะทางสังคม ได้แก่ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา ส่วนลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ในประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค การขอลอนเงินค้ำประกันสัญญา และงานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานตามลำดับ

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หัวข้อย่อยในหัวข้อนี้ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 จำนวนทั้งสิ้น 124 ราย โดยมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร ช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียม และระยะเวลาในการขอใช้บริการ

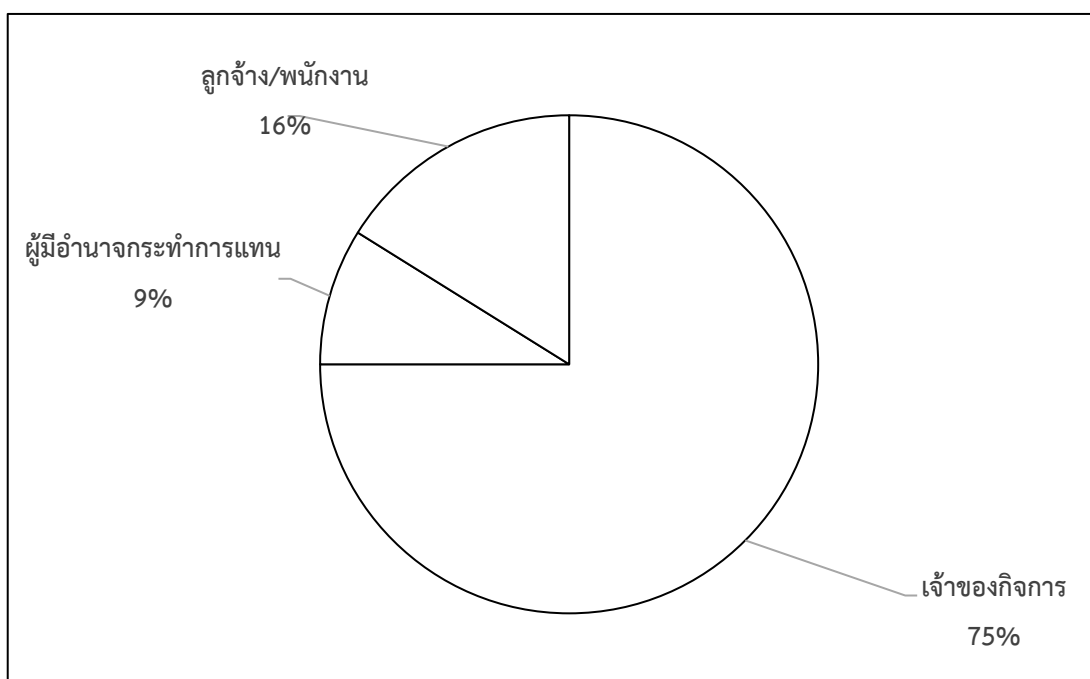
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร		
เจ้าของกิจการ	93	75
ผู้มีอำนาจกระทำการแทน	11	8.9
ลูกจ้าง/พนักงาน	20	16.1
ช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียม		
ชำระโดยตรงที่หน่วยงาน	28	22.6
ชำระกับหน่วยบริการจัดเก็บ	96	77.4
ระยะเวลาในการใช้บริการ		
น้อยกว่า 15 นาที	122	98.4
15-30 นาที	2	1.6

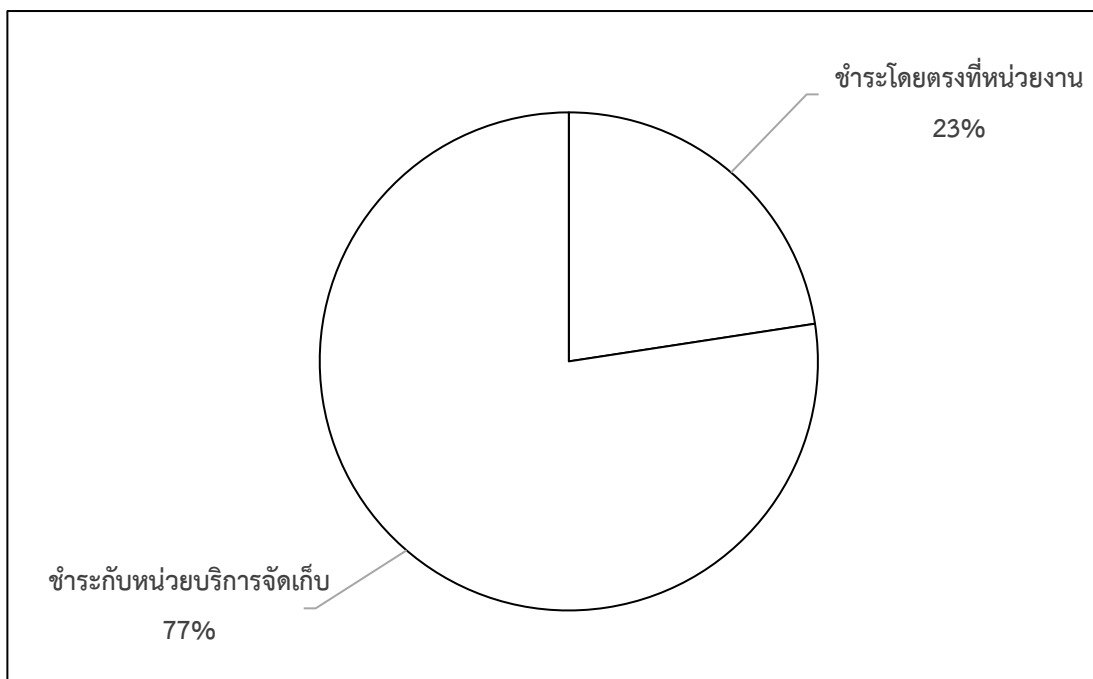
ในมิติทางประชากรผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 75 เป็นลูกจ้างหรือพนักงาน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.1 และผู้มีอำนาจกระทำการแทน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.9 (ภาพที่ 7)

ช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าธรรมเนียมกับหน่วยบริการจัดเก็บ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.4 และชำระค่าธรรมเนียมโดยตรงที่ อบจ. จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.6 (ภาพที่ 8 ผิดพลาด! ไม่พบแหล่งการอ้างอิง)

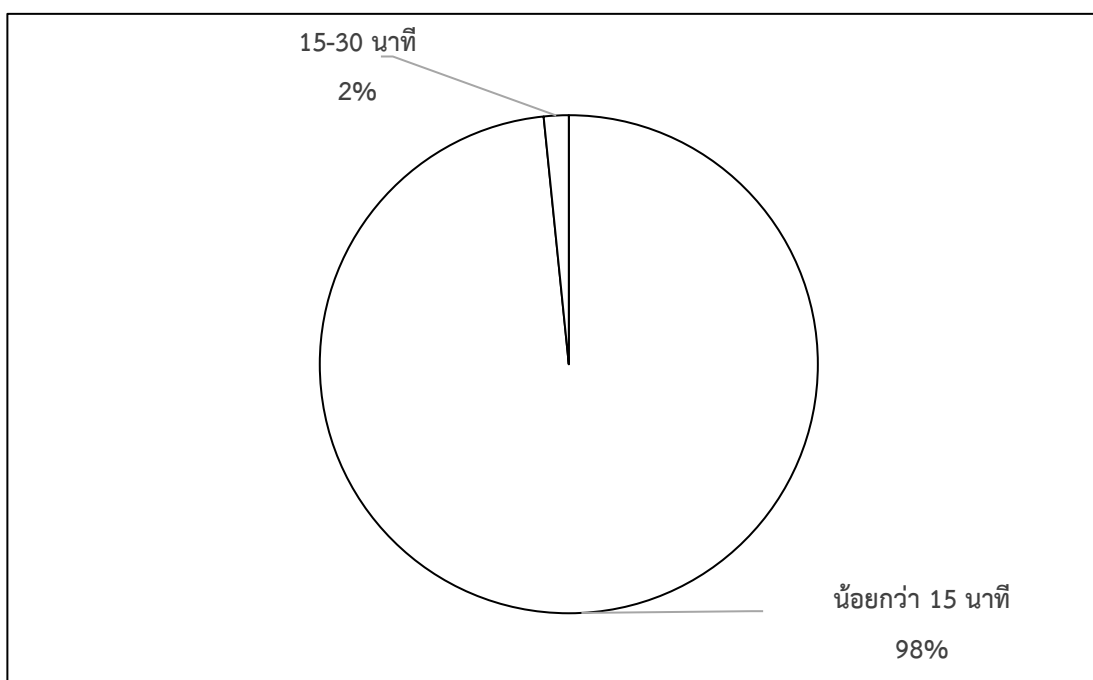
ในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อและระยะเวลาที่ใช้ในการชำระค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เริ่มติดต่อประสานงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลา น้อยกว่า 15 นาที จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.4 และใช้เวลา 15-30 นาที จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 (ภาพที่ 9 ผิดพลาด! ไม่พบแหล่งการอ้างอิง)



ภาพที่ 7 บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร



ภาพที่ 8 ช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียม



ภาพที่ 9 ระยะเวลาในการใช้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่าจะพอใจต่อการใช้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้วิจัยได้ให้รายละเอียดในหัวข้อย่อยต่อไป

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม

มิติของการให้บริการ	พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	124	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	124	90.2
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	124	100
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	124	95.9
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	124	97.5
ช่องทางการให้บริการ		
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	124	100
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	124	98.4
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	124	100
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	124	100
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	124	97.5
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	124	95.9
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	124	100
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	124	100
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	124	100
สิ่งอำนวยความสะดวก		
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	124	100
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	124	97.5
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	124	82.8

4) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	124	96.7
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	124	100
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	124	98.4
7) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	124	100
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียงและมีคุณภาพ	124	100
ความพึงพอใจโดยรวม	124	97.8

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการรับบริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 4) ในขั้นตอนการขอใช้บริการ พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นเรื่องขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 90 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 95.8 พึงพอใจต่อความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องกรอกและแนบ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 97.5 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	124	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	124	90.2	ดี
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	124	100	ดีมาก
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	124	95.9	ดีมาก
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	124	97.5	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 5) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 98.3 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการถือว่า ผลประเมินอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	124	100	ดีมาก
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	124	98.4	ดีมาก
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	124	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 6) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 97.5 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ และท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 95.8 มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อ ความไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	124	100	ดีมาก
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	124	97.5	ดีมาก
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	124	95.9	ดีมาก
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	124	100	ดีมาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	124	100	ดีมาก
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	124	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 7) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานและสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 97.5 มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 82.5 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 96.7 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 98.3 มีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยใช้งานง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (7) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (8) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพและความพึงพอใจของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้ ถือว่าผลประโยชน์อยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	124	100	ดีมาก
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	124	97.5	ดีมาก
3) ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	124	82.8	ดี
4) ความพึงพอใจของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	124	96.7	ดีมาก
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	124	100	ดีมาก
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	124	98.4	ดีมาก
7) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	124	100	ดีมาก
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียง และมีคุณภาพ	124	100	ดีมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งเห็นว่าควรปรับลดค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และให้มีการประชาสัมพันธ์ ชี้แจง เพื่อลดความสับสนเกี่ยวกับการเก็บค่าธรรมเนียมของแต่ละหน่วยงาน

การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในการใช้บริการการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หัวข้อย่อยในหัวข้อนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ช่องทางการติดต่อ และระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

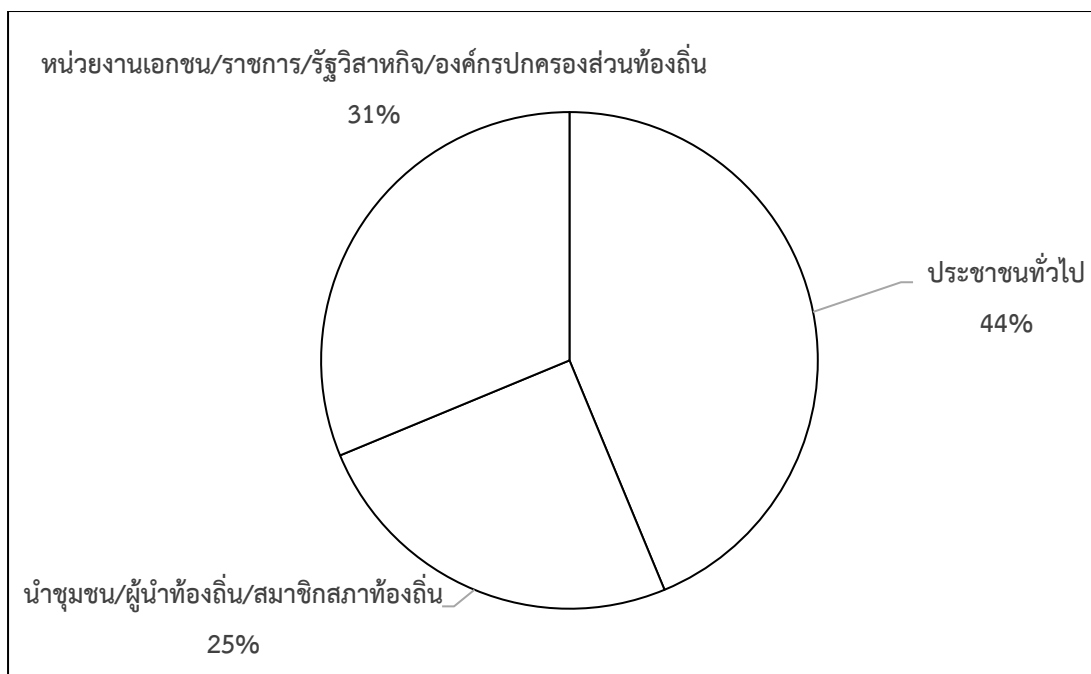
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ ประเภทของผู้รับบริการ จำนวน 16 คน มีรายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการน้ำอุปโภค-บริโภค

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	7	43.8
ผู้นำชุมชน/ผู้นำท้องถิ่น/สมาชิกสภาท้องถิ่น	4	25
หน่วยงานเอกชน/ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5	31.2

จากตารางที่ 8 ในมิติทางประชากร ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการจำนวน 16 คน เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 เป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น หรือสมาชิกสภาท้องถิ่นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เป็นหน่วยงานเอกชน ราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 (ภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 ประเภทของผู้รับบริการ

การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

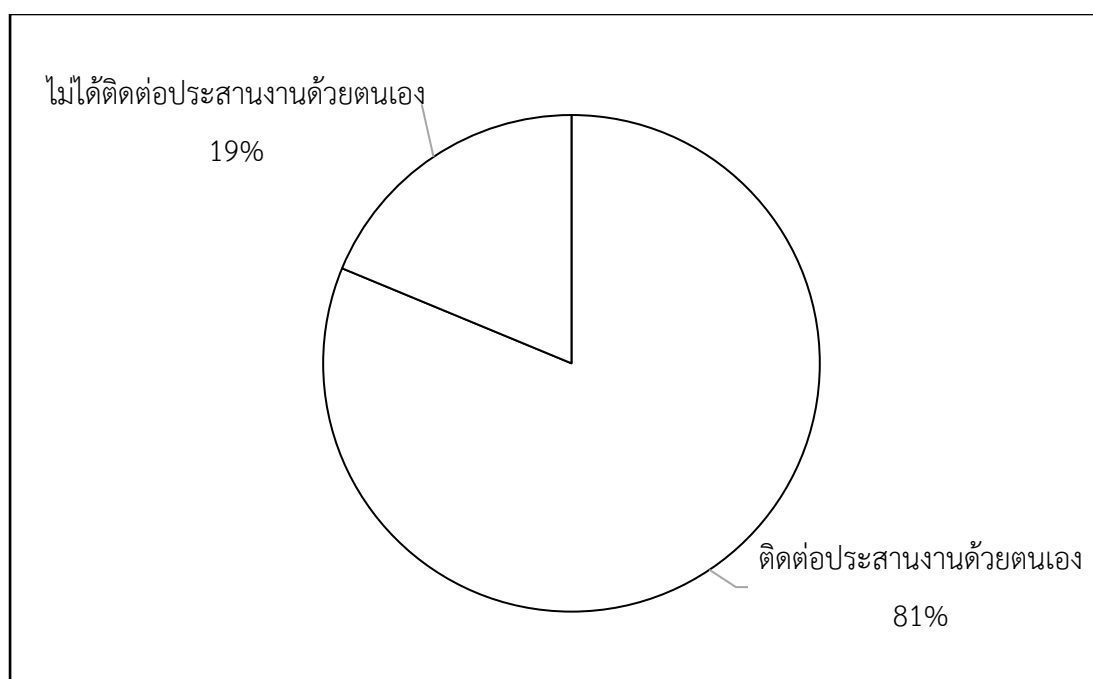
ในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เริ่มต้นติดต่อประสานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ผู้ใช้บริการจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2 ได้ดำเนินการติดต่อขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภคด้วยตนเอง มีเพียงจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ที่ไม่ได้ดำเนินการติดต่อขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภคด้วยตนเอง

ช่องทางการติดต่อประสานงานขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือโทรสาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และติดต่อโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

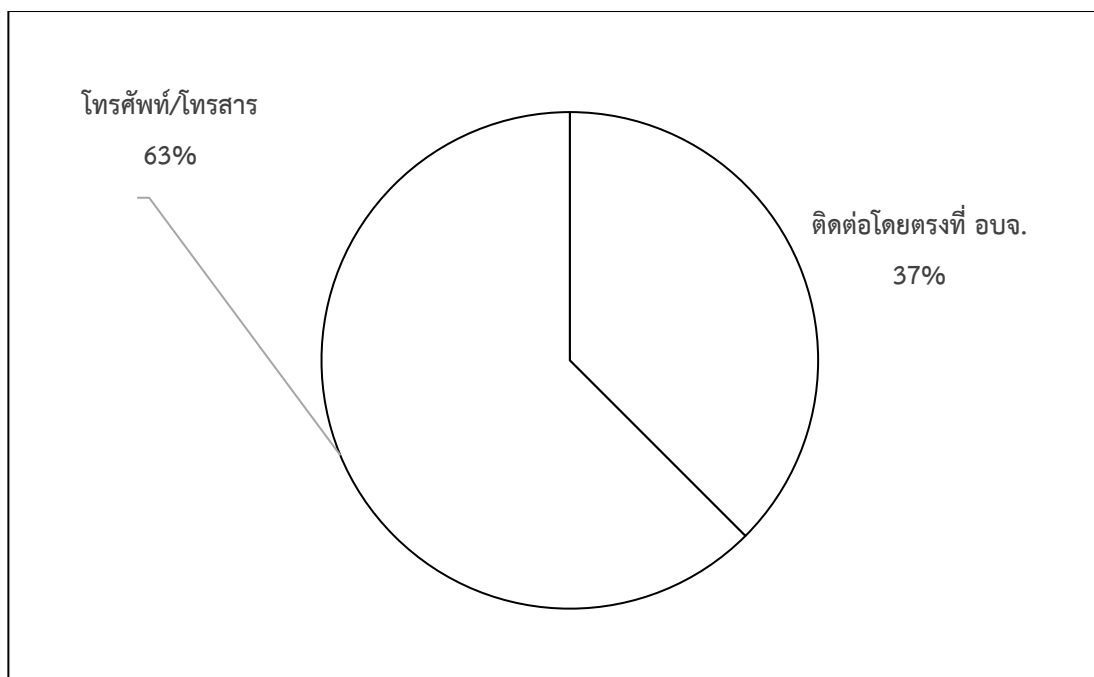
ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ขอใช้บริการจนถึงเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะดำเนินการ 3-5 วัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ใช้เวลาดำเนินการ 1 สัปดาห์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และใช้เวลาดำเนินการ 1-2 วัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 (ตารางที่ 9 และภาพที่ 11, ภาพที่ 12 และภาพที่ 13)

ตารางที่ 9 การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการขอใช้น้ำอุปโภค-บริโภค

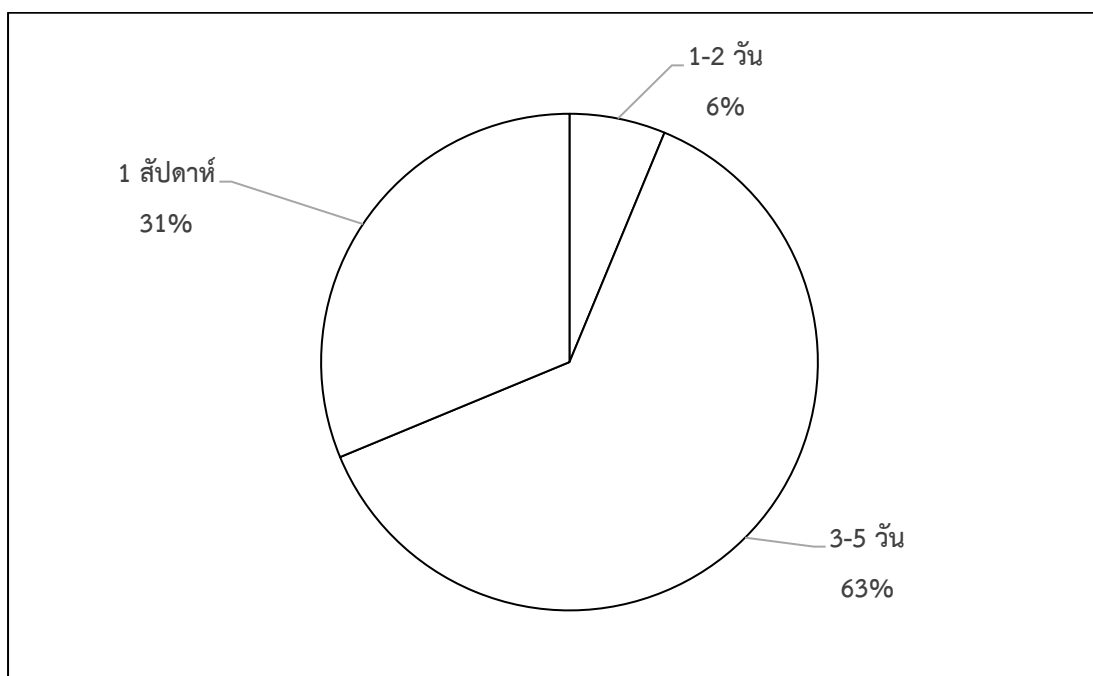
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อด้วยตนเอง	13	81.2
ไม่ได้ติดต่อด้วยตนเอง	3	18.8
ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อโดยตรงที่ อบจ.	6	37.5
โทรศัพท์/โทรสาร	10	62.5
ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการ		
1-2 วัน	1	6.2
3-5 วัน	10	62.5
1 สัปดาห์	5	31.3



ภาพที่ 11 การติดต่อขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค



ภาพที่ 12 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค



ภาพที่ 13 ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสำรวจความพึงพอใจงานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง มิติด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มิติด้านช่องทางการให้บริการ และมิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

มิติการให้บริการ	พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการและขั้นตอนการขอใช้บริการ		
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	16	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	16	100
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	16	100
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	16	93.8
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	16	100
ขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่		
1) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก	16	100
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเป็นระบบ	16	100
3) ระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่มีความเหมาะสม	16	93.8
4) คุณภาพของน้ำที่ได้มีมาตรฐาน	16	100
ช่องทางการให้บริการ		
1) มีช่องทางการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	16	100
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	16	100
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	16	100
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	16	100
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	16	100
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	16	100
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	16	100
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	16	100
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	16	100
ความพึงพอใจโดยรวม	16	99.2

จากตารางข้างต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง มิติด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มิติด้านช่องทางการให้บริการ และมิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแจกแจงได้โดยละเอียดดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอใช้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นเรื่องขอใช้บริการน้ำอุปโภค-บริโภคถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 93.8 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องกรอกและแนบประกอบการยื่นเรื่อง ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่องานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอใช้บริการ

กระบวนการและขั้นตอนการขอใช้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	16	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	16	100	ดีมาก
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	16	100	ดีมาก
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	16	93.8	ดีมาก
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	16	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนและเป็นระบบในขั้นตอนการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 93.8 พึงพอใจต่อความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของน้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่องานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

ขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก	16	100	ดีมาก
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเป็นระบบ	16	100	ดีมาก
3) ระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม	16	93.8	ดีมาก
4) คุณภาพของน้ำที่ได้มีมาตรฐาน	16	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่องานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	16	100	ดีมาก
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	16	100	ดีมาก
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	16	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ และท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อ ความไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่องานให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	16	100	ดีมาก
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	16	100	ดีมาก
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	16	100	ดีมาก
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	16	100	ดีมาก

5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	16	100	ดีมาก
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ เรียกรับสินบน	16	100	ดีมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งระบุว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการให้รับรู้ในวงกว้างเนื่องจากประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค และต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการบริการเพื่อให้ทันต่อความต้องการในการใช้น้ำ

การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในการใช้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หัวข้อย่อยในหัวข้อนี้ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การติดต่อและระยะเวลาขอใช้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

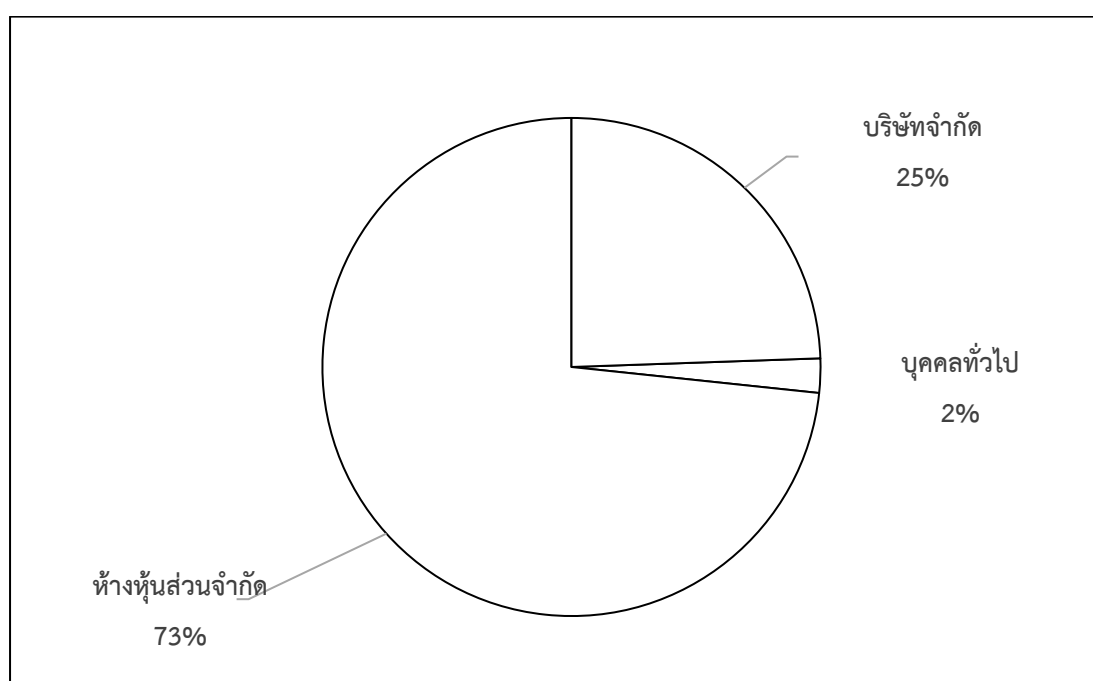
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา จำนวนทั้งสิ้น 45 ราย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา

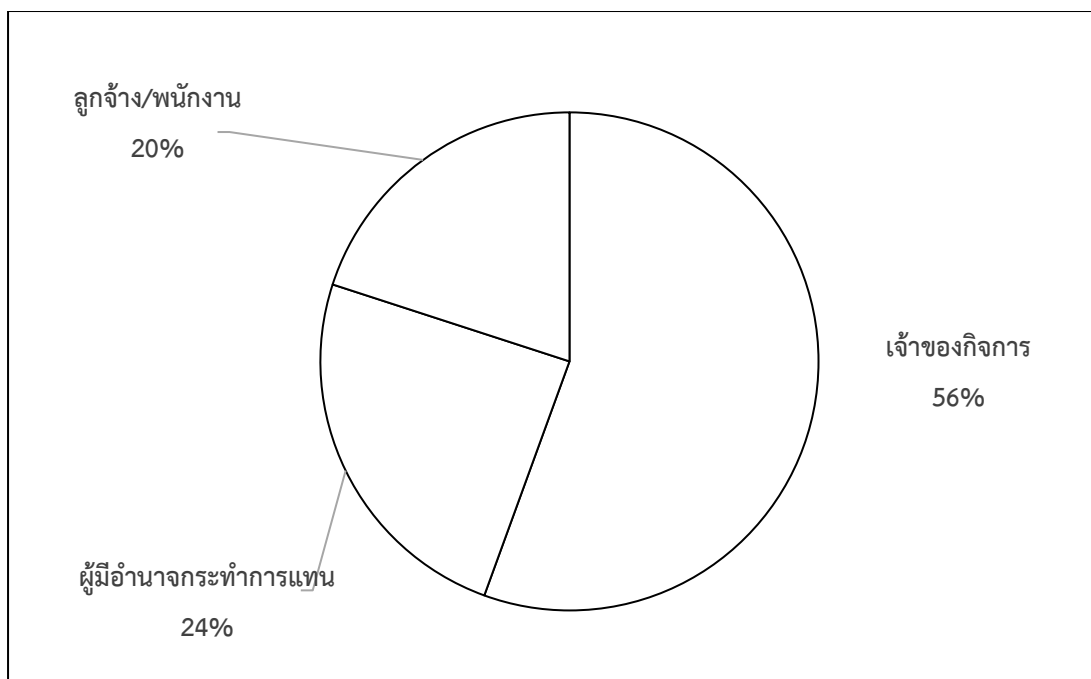
ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทขององค์กรหรือสถานประกอบการ		
บุคคลธรรมดา	1	2.2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	33	73.3
บริษัทจำกัด	11	24.5
บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร		
เจ้าของกิจการ	25	55.6
ผู้มีอำนาจกระทำการแทน	11	24.4
ลูกจ้าง/พนักงาน	9	20

ในมิติทางประชากรผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.3 เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.5 และเป็น บุคคลธรรมดา จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 (ภาพที่ 14)

บทบาทของผู้ตอบแบบสอบถามภายในองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 เป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทน จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.4 และเป็นลูกจ้างหรือพนักงาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20 (ภาพที่ 15)



ภาพที่ 14 ประเภทขององค์กรหรือสถานประกอบการ



ภาพที่ 15 บทบาทหน้าที่ภายในองค์กร

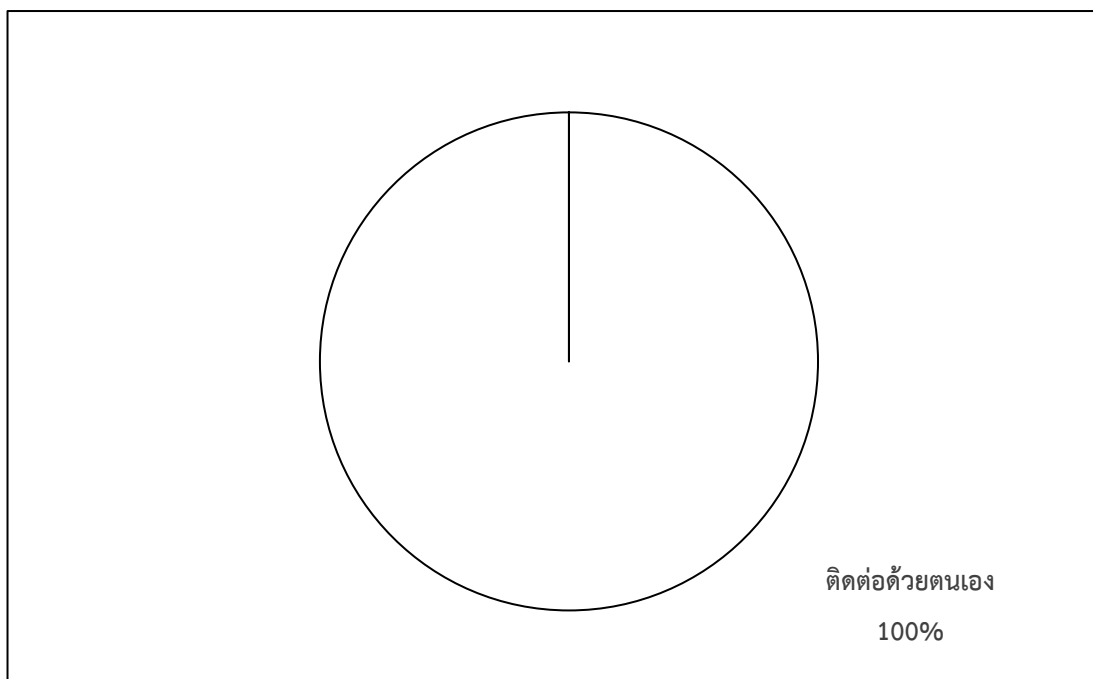
การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการให้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา

ในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการให้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เริ่มต้นติดต่อประสานงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการติดต่อใช้บริการให้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 (ตารางที่ 16 และภาพที่ 16)

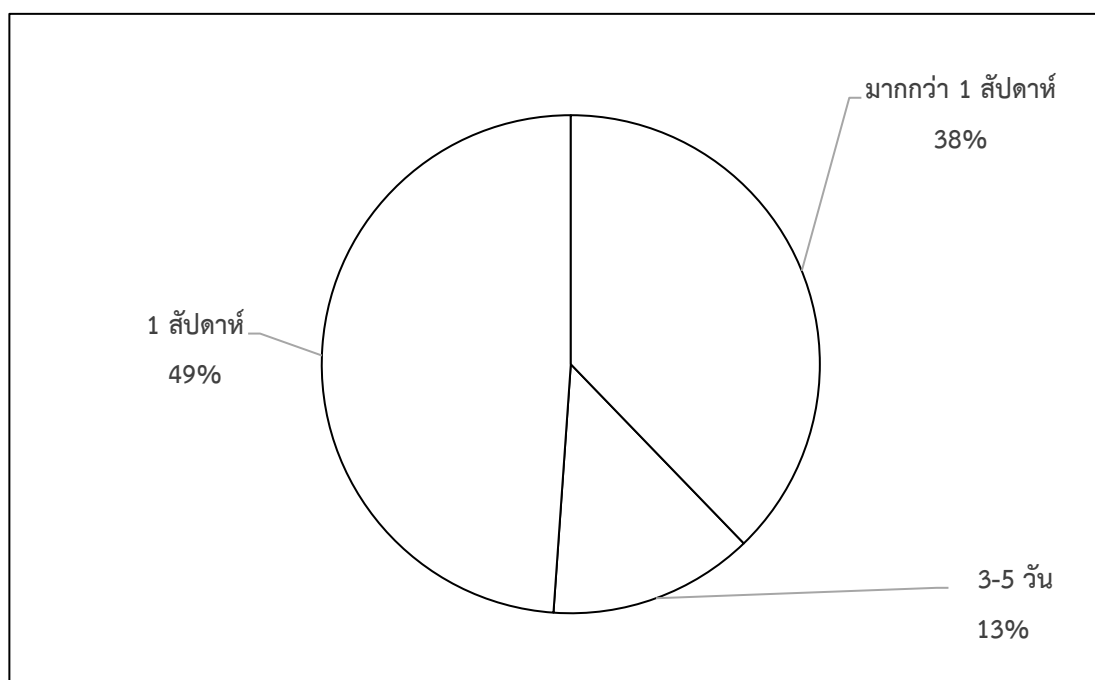
ระยะเวลาในการใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะดำเนินการ 1 สัปดาห์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ระยะดำเนินการมากกว่า 1 สัปดาห์ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และระยะเวลาดำเนินการ 3-5 วัน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 (ตารางที่ 16 และภาพที่ 17)

ตารางที่ 16 การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการใช้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อด้วยตนเองที่ อบจ.	45	100
ระยะเวลาในการใช้บริการ		
3-5 วัน	6	13.3
1 สัปดาห์	22	48.9
มากกว่า 1 สัปดาห์	17	37.8



ภาพที่ 16 การติดต่อขอใช้บริการ



ภาพที่ 17 ระยะเวลาในการใช้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการขอลोनเงินค้ำประกันสัญญา

ตารางที่ 17 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่าพอใจต่อการดำเนินการให้บริการขอลोनเงินค้ำประกันสัญญาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านขั้นตอนการรับเงิน มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้วิจัยได้ให้รายละเอียดในหัวข้อย่อยต่อไป

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขอลोनเงินค้ำประกันสัญญา

มิติของการให้บริการ	พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	45	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	45	100
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ	45	100
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	45	100
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	45	100
ช่องทางการให้บริการ		
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	45	100
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	45	100
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	45	100
ขั้นตอนการรับเงิน		
1) การรับเช็คจาก อบจ.ขอนแก่น มีความสะดวก	45	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	45	100
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ	45	100
4) ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	45	100
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45	100
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	45	100
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	45	100
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	45	100

5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	45	100
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	45	100
สิ่งอำนวยความสะดวก		
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	45	100
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	45	100
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	45	71.1
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	45	100
5) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	45	100
6) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	45	100
7) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	45	100
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียงและมีคุณภาพ	45	100
ความพึงพอใจโดยรวม	45	98.9

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการขอถอนเงินค่าประกันสัญญาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในขั้นตอนการขอใช้บริการพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นเรื่องขอรับบริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องกรอกและแนบประกอบการยื่นเรื่อง ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่องานบริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	45	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	45	100	ดีมาก
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	45	100	ดีมาก
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	45	100	ดีมาก
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	45	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 19) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการถือว่า ผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่องานบริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	45	100	ดีมาก
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	45	100	ดีมาก
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	45	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการรับเงิน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการรับเช็คจาก อบจ.ขอนแก่น ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่องานบริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา ด้านขั้นตอนการรับเงิน

ขั้นตอนการรับเงิน	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การรับเช็คจาก อบจ.ขอนแก่น มีความสะดวก	45	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	45	100	ดีมาก
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	45	100	ดีมาก
4) ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	45	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 21) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ และท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5)

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อ ความไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่องานบริการขอถอนเงินค่าประกันสัญญา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45	100	ดีมาก
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	45	100	ดีมาก
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	45	100	ดีมาก
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	45	100	ดีมาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	45	100	ดีมาก
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	45	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานให้บริการขอถอนเงินค่าประกันสัญญาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 22) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานและสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 71.1 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับพอใช้ (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยใช้งานง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (7) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมากและ (8) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเพียงพอของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่องานบริการขอถอนเงินค่าประกันสัญญา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	45	100	ดีมาก
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	45	100	ดีมาก
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	45	71.1	พอใช้
4) ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ	45	100	ดีมาก
5) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งาน ง่าย	45	100	ดีมาก
6) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	45	100	ดีมาก
7) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือใน การให้บริการ	45	100	
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียงและ มีคุณภาพ	45	100	ดีมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

-

งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

ในหัวข้อนี้ วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในการใช้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หัวข้อย่อยในหัวข้อนี้ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การติดต่อและระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน มีรายละเอียดดังตารางที่ 23

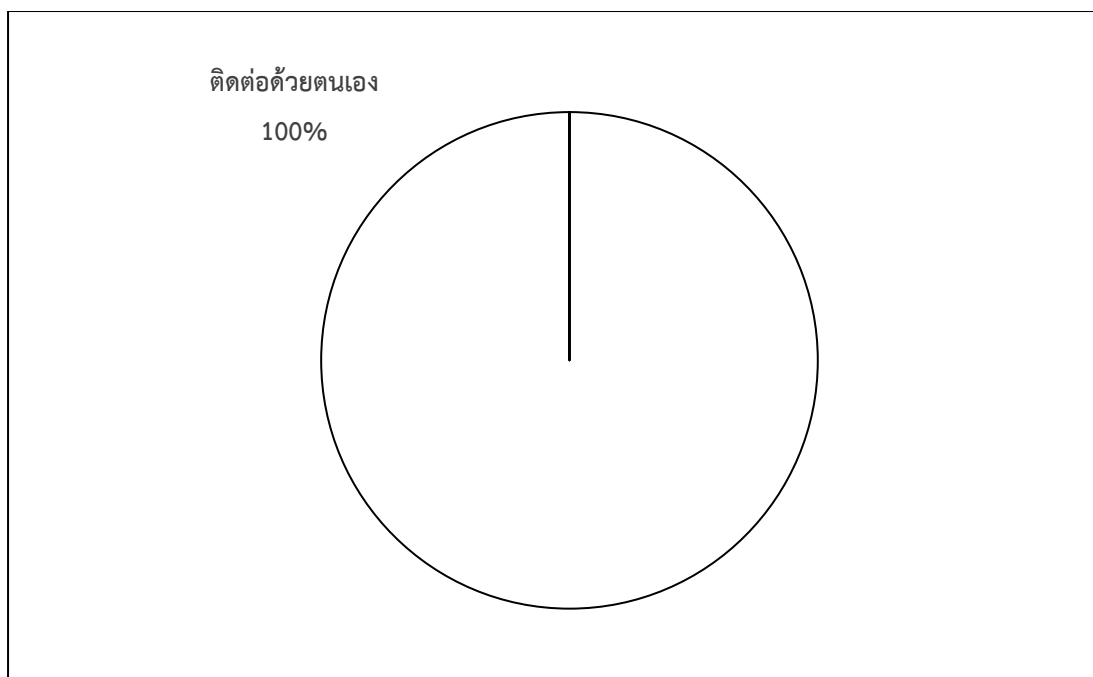
ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อด้วยตนเอง	35	100
ช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อโดยตรงที่ อบจ.	35	100
ระยะเวลาที่ท่านใช้ในการรับบริการ		
1-2 สัปดาห์	9	25.7
2-3 สัปดาห์	14	40
3-4 สัปดาห์	12	34.3

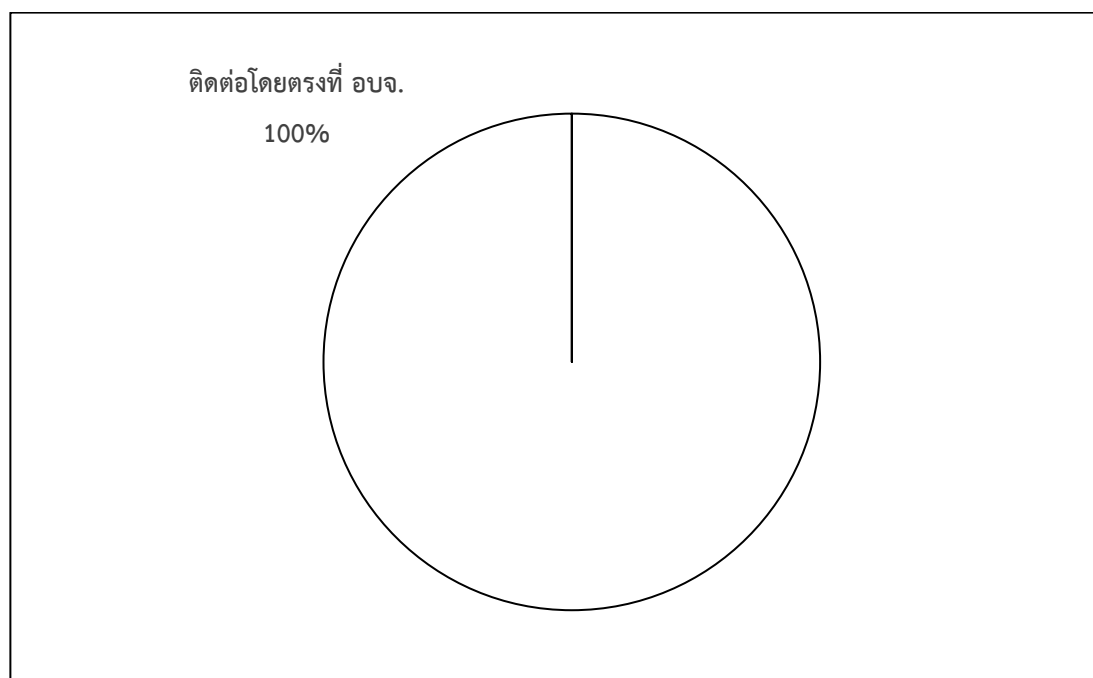
จากตารางที่ 23 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อขอใช้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานด้วยตัวเอง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 (ภาพที่ 18)

ช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อขอใช้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานโดยตรงที่ อบจ. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100 (ภาพที่ 19)

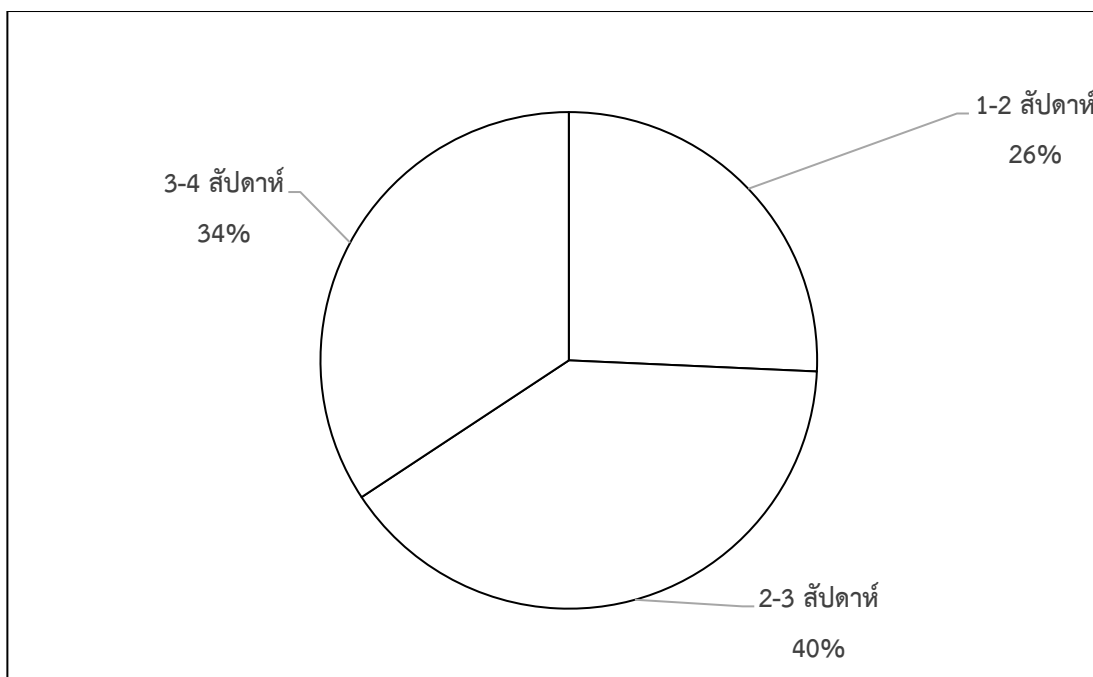
ระยะเวลาที่ใช้บริการตั้งแต่เริ่มยื่นเรื่องจนได้รับผลการทดสอบเสร็จเรียบร้อย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เวลา 2-3 สัปดาห์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ใช้เวลา 3-4 สัปดาห์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และใช้เวลา 1-2 สัปดาห์จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 (ภาพที่ 20)



ภาพที่ 18 การติดต่อขอใช้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน



ภาพที่ 19 ช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการ



ภาพที่ 20 ระยะเวลาที่ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านการปฏิบัติงานในพื้นที่ มิติด้านการออกใบรายงานผลการทดสอบ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

มิติการให้บริการ	พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1) ความสะดวกในการสอบถามข้อมูล	35	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	35	82.9
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	35	94.3
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	35	100
5) ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	35	94.3

ช่องทางการให้บริการ

1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	35	100
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	35	82.9
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	35	100

ขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

1) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก	35	100
2) ขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความชัดเจนและเป็นระบบ	35	100
3) ระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม	35	77.1
4) เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีคุณภาพได้มาตรฐาน	35	100

ขั้นตอนการออกใบรายงานผลการทดสอบ

1) การรับใบรายงานผลการทดสอบคุณภาพมีความสะดวก	35	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงผลการทดสอบ	35	88.6
3) รูปแบบของใบรายงานผลการทดสอบมีความเหมาะสม	35	100

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35	100
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	35	77.1
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	35	100
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	35	100
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	35	100
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	35	100

สิ่งอำนวยความสะดวก

1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	35	94.3
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	35	100
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	35	88.6
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	35	100
5) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	35	100
6) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	35	94.3
7) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	35	100
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียงและมีคุณภาพ	35	82.9

ความพึงพอใจโดยรวม

35 94.9

จากตารางที่ 24 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มิติด้านการออกไปรายงานผลการทดสอบ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 25) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการสอบถามข้อมูล ในงานบริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 82.9 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 94.3 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องกรอกและแนบ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 94.3 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสะดวกในการสอบถามข้อมูล	35	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	35	82.9	ดี
3) ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	35	94.3	ดีมาก
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	35	100	ดีมาก
5) ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	35	94.3	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 26) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 82.9 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี และ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการถือว่า ผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	35	100	ดีมาก
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	35	82.9	ดี
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	35	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 27) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกของการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในการออกปฏิบัติงาน ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77.1 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับพอใช้ และ (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

ขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก	35	100	ดีมาก
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเป็นระบบ	35	100	ดีมาก
3) ระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม	35	77.1	พอใช้
4) เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีคุณภาพได้มาตรฐาน	35	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านการออกใบรายงานผลการทดสอบ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการออกใบรายงานผลการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 28) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกของช่องทางในการรับใบรายงานผลการทดสอบคุณภาพ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายและชี้แจงผลการทดสอบ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี และ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อรูปแบบของใบรายงานผลการทดสอบมีความเหมาะสมถือว่า ผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านการออกใบรายงานผลการทดสอบ

ขั้นตอนการออกใบรายงานผลการทดสอบ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การรับใบรายงานผลการทดสอบคุณภาพมีความสะดวก	35	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงผลการทดสอบ	35	88.6	ดี
3) รูปแบบของใบรายงานผลการทดสอบมีความเหมาะสม	35	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 29) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77.1 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ และท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับ พอใช้ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35	100	ดีมาก
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	35	77.1	พอใช้
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	35	100	ดีมาก
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	35	100	ดีมาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	35	100	ดีมาก
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	35	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 30) พบว่า (1) ผู้ตอบ

แบบสอบถามร้อยละ 94.3 มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานและสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 88.6 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 94.3 มีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยใช้งานง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (7) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (8) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 82.9 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเพียงพอของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจต่องานบริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	35	94.3	ดีมาก
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	35	100	ดี
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ เป็นต้น	35	88.6	ดีมาก
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	35	100	ดีมาก
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	35	100	ดีมาก
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	35	94.3	ดีมาก
7) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	35	100	ดีมาก
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียงและมีคุณภาพ	35	82.9	ดีมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

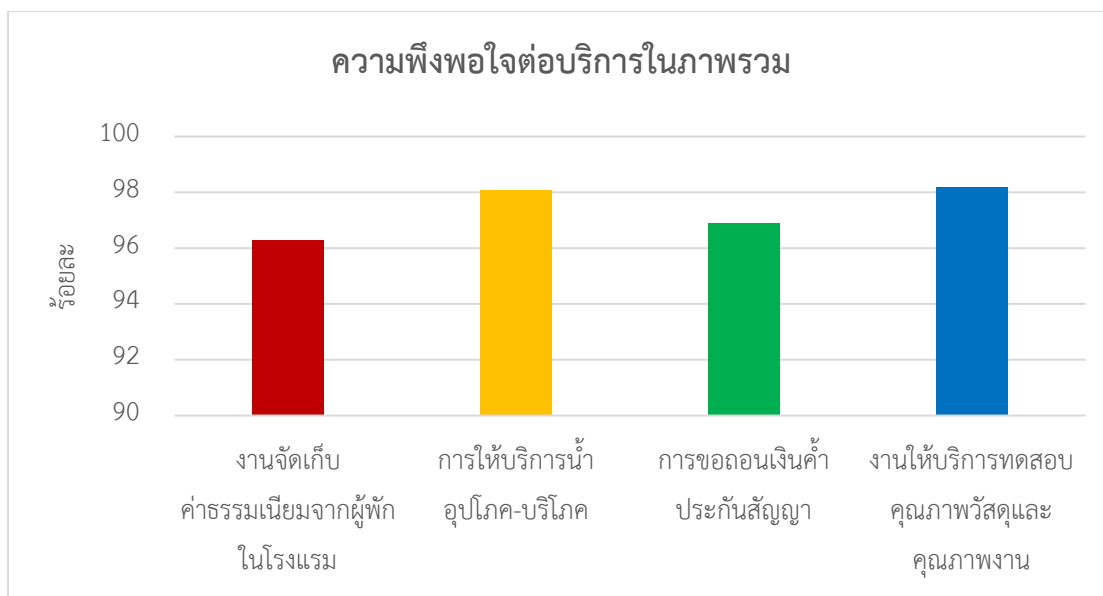
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งระบุว่า การรอรับบริการทดสอบวัสดุ บางครั้งเกิดความล่าช้าต้องการให้มีการดำเนินการที่รวดเร็วขึ้นหรือให้มีความเหมาะสมมากขึ้น และควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อราชการ เนื่องการเดินทางไปติดต่องานที่ อบจ. ค่อนข้างไม่สะดวก สถานที่จอดรถมีน้อยไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม ต่องานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา และงานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 พบว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานอยู่ในระดับดีมาก (ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 90 ระบุว่าพึงพอใจ) ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และความหมายของความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และภาพที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม

บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม	124	97.8	ดีมาก
2) การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค	16	99.2	ดีมาก
3) การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา	45	98.9	ดีมาก
4) งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน	35	94.9	ดีมาก



ภาพที่ 21 ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 4 งาน คือ (1) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม (2) การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค (3) การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา และ (4) งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน โดยประเมินใน 5 มิติ คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในบทนี้ผู้วิจัยจะสรุปผลการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อไป

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา และงานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจในระดับดีมาก กระนั้น ความท้าทายสำคัญของการให้บริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นตรงกัน คือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะหลายประการ ดังจะได้กล่าวในหัวข้อย่อยต่อไปนี้

สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการผู้รับบริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา และงานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2565 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานอยู่ในระดับดีมาก นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 90 ระบุว่าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

สรุปผลความพึงพอใจจำแนกตามงาน

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับดีถึงดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีถึงดีมาก

การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีมาก

การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่องานให้บริการขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านขั้นตอนการรับเงินในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่องานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับดีถึงดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับดีถึงดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการออกใบรายงานผลการทดสอบในระดับดีถึงดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใช้ถึงดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีถึงดีมาก

สรุปผลความพึงพอใจจำแนกตามมิติการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการที่มีความรวดเร็วหรือใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม ในระดับดีถึงดีมาก

ด้านช่องทางในการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ และความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการ ในระดับดีถึงดีมาก

ด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนและเป็นระบบของการให้บริการ และความเหมาะสมของระยะเวลาในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาท บุคลิกลักษณะ และความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความชัดเจน

และเข้าใจง่ายของป้ายบอกทาง และคุณภาพและความเพียงพอของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือ เอกสารให้ความรู้ ในระดับที่ดีดีมาก

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดขอนแก่นที่มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม

- 1) ควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
- 2) ควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพัก ในโรงแรมเนื่องจากผู้ประกอบการบางรายเกิดความสับสนกับภาษีหรือ ค่าธรรมเนียมประเภทอื่นที่ต้องจ่าย

การให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภค

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการให้รับรู้ในวงกว้างเพื่อให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม
- 2) ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการน้ำอุปโภค-บริโภคเพื่อให้ทันต่อความ ต้องการในการใช้น้ำของประชาชน

การขอถอนเงินค้ำประกันสัญญา

-

งานให้บริการทดสอบคุณภาพวัสดุและคุณภาพงาน

- 1) ควรเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
- 2) ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการใช้งานเพื่อความสะดวกในการ เดินทางไปติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นควรมีกลไกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือมีการนำ เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการทำงาน เพื่อช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้นและสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 2) ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการในมิติสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับผลประเมินความพึงพอใจแม้จะอยู่ในเกณฑ์พอใช้ถึงดีมาก แต่ก็มี การสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะที่ชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกที่เพียงพอ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรกำหนดแผนการดำเนินการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเพียงพอของที่จอดรถ ห้องน้ำ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย
- 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรจะนำผลการวิจัย ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับพอใช้ถึงดี ไปพัฒนาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้ ได้ระดับการประเมินที่สูงขึ้นในรอบการประเมินต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้บริการที่มีความรวดเร็วหรือใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม การประชาสัมพันธ์การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในบริการ เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความหลากหลายและเพียงพอมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรมีการประเมินผล โดยองค์กรกลาง หรือหน่วยงานกลางสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทุกปี หรืออาจเพิ่มความถี่รอบการประเมินผล เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรด้วย เพื่อช่วยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
- 2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ด้วยในทุกระยะเวลา เพื่อให้สามารถนำสถิติระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมาทำการเปรียบเทียบกันกันได้ จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างทราบถึงปัญหาอุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เอกสารภาษาไทย

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550ก). *การปกครองท้องถิ่น: ว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550ข). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น : วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2538. *ทฤษฎีต้นไม้ จริยธรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2545). *100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2445-2545*. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). *การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก ภาคแรก: จากยุคกรีกถึงยุคทุนนิยมตะวันตก*. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ประยัด หงส์ทองคำ. (2526). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542). ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.thailaws.com/>
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2545. (2545). ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.thailaws.com/>
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 4). (2552). ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.thailaws.com/>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ความพึงพอใจ*. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). *คู่มือการกระจายอำนาจภาคประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น. (2558). *แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. ขอนแก่น: ผู้แต่ง.

เอกสารภาษาอังกฤษ

Dalton, F.E. (1968). *Personal Management: Theory and Practice*. New York: Macmillan.

Frederickson, G. H. (1980). *New Public Administration*. Alabama: The University of Alabama Press.

Good, c. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford University.

Krech, D., Crutchfield, R. S., & Ballachey, E. L. (1962). *Individual in society: A textbook of social psychology*.

Lidström, Anders. (1999). The Comparative Study of Local Government Systems-A Research Agenda. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 1(1), 97-1296.

Mongtagu, Harris G. (1984). *Comparative Local Government*. Great Britain: William Brendon and Son Ltd.

OECD. (20296). *Government at a glance 20296*. Paris, France: OECD Publishing. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en.

Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English* (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.

Reh fuss, J. (1973). *Public Administration as Political Process*. New York: Charles Scribner's

Shelley, Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

Wit, Daniel. (1967). A Comparative Survey of Local Government and Administration.
Bangkok: Kurusapha Press.



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002
โทรศัพท์ 0-4320-3124 โทรสาร 0-4320-3875 มือถือ 089-7118964
www.cola.kku.ac.th | cola@kku.ac.th