

รายงานการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คณะผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์
ภาคภูมิ พลสูงเนิน และวุฒิชัย อ้วนพรมมา

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์ และคณะ

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตุลาคม 2564

รายนามคณะผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์	ที่ปรึกษาโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎวรรณ โล่ห์วัชรินทร์	หัวหน้าโครงการและนักวิจัยหลัก
นายเฉลิมพงษ์ พงษ์ประชา	ผู้ประสานงานโครงการ
นายภาคภูมิ พลสูงเนิน	นักวิจัยและเลขานุการ
นายวุฒิชัย อ้วนพรมมา	นักวิจัย

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 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 4 งาน คือ (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี ใน 4 มิติ คือ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือหน่วยงานและประชาชนที่รับบริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบช่วงชั้นอย่างเป็นระบบจำนวนทั้งสิ้น 392 ราย

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า (1) ความพึงพอใจต่องานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬา อำเภอพระยืน อยู่ในระดับดีมาก กล่าวคือ มีผู้พึงพอใจร้อยละ 96.3 (2) ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล อยู่ในระดับดีมาก กล่าวคือ มีผู้พึงพอใจร้อยละ 98.1 (3) ความพึงพอใจต่องานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 อยู่ในระดับดีมาก กล่าวคือ มีผู้พึงพอใจร้อยละ 96.9 และ (4) ความพึงพอใจต่องานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี อยู่ในระดับดีมาก กล่าวคือ มีผู้พึงพอใจร้อยละ 98.2 อย่างไรก็ตาม ความท้าทายสำคัญของการให้บริการงานทั้งสี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหลาย ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ และช่องทางการติดต่อประสานงาน

สำหรับข้อเสนอในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานและกลไกแจ้งเตือนผู้รับบริการ และควรนำผลการวิจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับพอใช้หรือดีไปพัฒนาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้ได้ระดับการประเมินที่สูงขึ้นในรอบการประเมินต่อไป

สารบัญ

รายนามคณะผู้วิจัย	ก
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
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
งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน	33
งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	41
งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7	50
งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี	59
ความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม	66
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	67
กระบวนการศึกษา	67
สรุปผลการศึกษา	67
ข้อเสนอแนะ	71
เอกสารอ้างอิง	72
เอกสารภาษาไทย	72
เอกสารภาษาอังกฤษ	73

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564	27
ตารางที่ 2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการและอนุญาตให้เล่นสกีฬา	33
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานให้บริการสกีฬา	36
ตารางที่ 4	ความพึงพอใจต่องานให้บริการสกีฬา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	38
ตารางที่ 5	ความพึงพอใจต่องานให้บริการสกีฬา ด้านการพิจารณาอนุมัติให้บริการ	38
ตารางที่ 6	ความพึงพอใจต่องานให้บริการสกีฬา ด้านช่องทางการให้บริการ	39
ตารางที่ 7	ความพึงพอใจต่องานให้บริการสกีฬา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
ตารางที่ 8	ความพึงพอใจต่องานให้บริการสกีฬา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41
ตารางที่ 9	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการงานซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	42
ตารางที่ 10	การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการขอใช้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	43
ตารางที่ 11	ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	45
ตารางที่ 12	ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง	47
ตารางที่ 13	ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่	48
ตารางที่ 14	ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ด้านช่องทางการให้บริการ	48
ตารางที่ 15	ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49
ตารางที่ 16	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการคัดสำเนาทะเบียน ประวัติข้าราชการ ก.พ.7	50
ตารางที่ 17	การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการขอใช้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติ ข้าราชการ ก.พ.7	52
ตารางที่ 18	ความพึงพอใจต่อการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7	53

ตารางที่ 19	ความพึงพอใจต่องานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	55
ตารางที่ 20	ความพึงพอใจต่องานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้านช่องทางการให้บริการ	56
ตารางที่ 21	ความพึงพอใจต่องานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
ตารางที่ 22	ความพึงพอใจต่องานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
ตารางที่ 23	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 24	ความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	61
ตารางที่ 25	ความพึงพอใจต่องานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	62
ตารางที่ 26	ความพึงพอใจต่องานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านช่องทางการให้บริการ	63
ตารางที่ 27	ความพึงพอใจต่องานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
ตารางที่ 28	ความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 29	ความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม	66

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	แผนผังการให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬา อำเภอพระยีน	22
ภาพที่ 2	การให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	23
ภาพที่ 3	แผนผังการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7	24
ภาพที่ 4	แผนผังการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี	25
ภาพที่ 5	กรอบแนวคิดในการวิจัย	26
ภาพที่ 6	กรอบแนวคิดในการสำรวจ	31
ภาพที่ 7	ประเภทของผู้รับบริการ	34
ภาพที่ 8	วัตถุประสงค์ในการใช้สนามกีฬา	35
ภาพที่ 9	ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการสนามกีฬา	35
ภาพที่ 10	ระยะเวลาที่ขอใช้บริการ	36
ภาพที่ 11	ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง	42
ภาพที่ 12	การติดต่อขอใช้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	44
ภาพที่ 13	ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	44
ภาพที่ 14	ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	45
ภาพที่ 15	หน่วยงานที่สังกัด	51
ภาพที่ 16	การติดต่อขอใช้บริการ	52
ภาพที่ 17	ระยะเวลาในการขอใช้บริการ	53
ภาพที่ 18	สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ	60
ภาพที่ 19	ระยะเวลาที่ใช้บริการสถานขนส่งผู้โดยสาร	60
ภาพที่ 20	ความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม	66

บทที่ 1

บทนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับจังหวัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 ในบทที่ 1 นี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของการศึกษา และข้อมูลเบื้องต้นของการศึกษาครั้งนี้

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 ภารกิจ (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 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำต้องเรียนรู้และวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

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 เพื่อรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่จะมีขึ้นในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ ได้แก่

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 4 งาน คือ (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี โดยประเมินใน 4 มิติ คือ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้ง 4 งานข้างต้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้คือหน่วยงานและประชาชนที่รับบริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 392 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นที่ได้จากการสำรวจ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นครั้งนี้ใช้แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (structured questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้น และดัดแปลงมาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬา ชุดที่ 2 งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ชุดที่ 3 งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และชุดที่ 4 งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ทั้ง 4 สถานี

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 4 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) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬา (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี และใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตเชิงพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตเชิงเวลา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาดังแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมในระหว่างวันที่ 1-10 ตุลาคม 2564

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 ไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในเมืองหรือ

หมู่บ้านล้วนต้องมีเสรีภาพในการบริหารท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง เนื่องจากปัญหาหรือกิจการในท้องถิ่นบางอย่าง รัฐบาลกลางไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมเท่ากับประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

หลักการกระจายอำนาจ

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นมีความสัมพันธ์อย่างมากกับแนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองไว้ดังนี้

การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การที่รัฐบาลกลางโอนกิจการสาธารณะบางประการไปให้ชุมชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศ หรือไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินการกิจการสาธารณะดังกล่าวอย่างเป็นอิสระ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) โดยกิจกรรมที่ท้องถิ่นจัดการดูแลมักได้แก่ ระบบสาธารณสุข ปลอดภัย 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 การกระจายอำนาจการปกครองจำต้องมีการนิเทศบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่แยกต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง โดยองค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ดำเนินงานเป็นของตนเอง ซึ่งรัฐบาลกลางมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้องค์การดังกล่าวปฏิบัติตามกฎหมายเท่านั้น

2) มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยอาจจัดให้มีการเลือกตั้งทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด หากไม่มีการเลือกตั้งก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

3) องค์การนั้นต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ได้ตามสมควร อำนาจอิสระเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ ซึ่งไม่แตกต่างจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคอันเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางแต่อย่างใด ฉะนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมี

อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง รวมไปถึงมีอิสรภาพพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นได้

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

3) กระตุ้นให้ประชาชนมีความสนใจและรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น เนื่องจากการกระจายอำนาจได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ประชาชนจึงมีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการท้องถิ่นโดยตรง และจำเป็นต้องปรึกษาหารือกันในการดำเนินงาน ทำให้รู้จักรับผิดชอบ เอาใจใส่ และคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมของท้องถิ่น ทำให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทั้งยังเป็นการส่งเสริมและพัฒนากการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมากขึ้นด้วย

ข้อเสียของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจการปกครองมีข้อเสียหรือจุดอ่อน ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1) อาจเป็นภัยต่อเอกภาพในการปกครองและความมั่นคงปลอดภัยของรัฐ การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมากเกินไปอาจเป็นการทำลายเอกภาพในการปกครองและความปลอดภัยของประเทศได้ ทั้งยังอาจก่อให้เกิดการแก่งแย่งแข่งขันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งอาจทำให้แต่ละท้องถิ่นเห็นประโยชน์ของท้องถิ่นตนเป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของประเทศโดยรวม

2) ประชาชนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เมื่อประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง อาจทำให้คำนึงถึงแต่ประโยชน์ของท้องถิ่นตนเป็นหลัก โดยลืมนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ

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 หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจการปกครองตนเอง (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 ของท้องถิ่นหนึ่งในรัฐหนึ่ง เป็นท้องถิ่นมีขอบเขตชัดเจน (Defined Boundaries) ภายในรัฐนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล (Legal Entity) มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและ/หรือกฎหมายพิเศษ เป็นต้น

ความหมายที่เน้นบทบาทหน้าที่ของการปกครองท้องถิ่น

ในความหมายนี้ มักเป็นการนิยามการปกครองท้องถิ่นโดยให้ความสำคัญแก่บทบาทหน้าที่และความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นเป็นหลัก ตัวอย่างนักวิชาการที่นิยามในความหมายนี้ ได้แก่ 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 การปกครองท้องถิ่นเป็นผลจากการที่รัฐบาลอำนาจหรือกระจายอำนาจการปกครองไปให้องค์การใดองค์กรหนึ่ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองทั้งหมดหรือบางส่วน ตามหลักการที่ว่า หากอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้นจึงต้องมีองค์กรสำหรับการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากการกระจายอำนาจโดยไม่เป็นองค์กรในสายบังคับบัญชาของส่วนกลาง (อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

ส่วนนักวิชาการไทย ได้แก่ อุทัย หิรัญโต (2523) ที่นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างเอง เพื่อสนองความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นที่มีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน โดยมีความอิสระในการบริหารงานภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาลตามความเหมาะสม และประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526) ซึ่งให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะมีองค์กรทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น 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

องค์การในการบริหารจัดการที่แน่นอนชัดเจน

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 ทำให้สูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์และอาจแก้ปัญหาคได้ การจัดการปกครองท้องถิ่นซึ่งมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนจะทำ

ให้สามารถรับรู้ความต้องการของประชาชนได้ชัดเจน และสามารถแก้ปัญหาได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากกว่า

4) แบ่งเบาภาระของรัฐบาล การปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล กล่าวคือ เนื่องจากรัฐบาลมีภารกิจเป็นจำนวนมากในการบริหารประเทศ อาจส่งผลให้การดำเนินนโยบายหรือแก้ปัญหาบางอย่างไม่ครอบคลุม เพียงพอ 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 การกำหนดอัตรากาซี และการจัดสรรงบประมาณ เป็นต้น ทั้งนี้ในเมืองที่มีประชากรน้อยอาจจัดเป็นการประชุมที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิเข้าร่วมและออกเสียงได้ แต่ในเมืองที่มีประชากรหนาแน่นและมีความซับซ้อนซึ่งไม่อาจให้ประชาชนทุกคนเข้าร่วมประชุมได้ ชุมชนแต่ละแห่งในเมืองนั้นจะคัดเลือกตัวแทนของตนเข้าร่วมการประชุมแทน อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันมีท้องถิ่นจำนวนไม่มากนักที่ยังใช้การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้

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 เพื่อให้นายกบริหารงานและดำเนินนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้ยังเปิดโอกาสให้มีตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหาร (Chief Administrative Officer: CAO) ขึ้นมาทำหน้าที่บริหารงานตามนโยบายของนายกเทศมนตรีอีกด้วย

แบบคณะกรรมการ (The Commission Form)

แนวคิดหลักของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้คือ ฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติไม่จำเป็นต้องแยกจากกัน แต่สามารถใช้คนชุดเดียวกันดำเนินงานทั้งสองอย่างได้ ในรูปแบบนี้ประชาชนในท้องถิ่นจะเป็นผู้เลือกคณะกรรมการท้องถิ่นโดยตรง คณะกรรมการนี้นอกจากมีหน้าที่ออกกฎข้อบังคับและกำหนดนโยบายแล้ว 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 สภาก็จะไม่มีอำนาจบริหาร แต่มีหน้าที่เพียงพิจารณาข้อเสนอของผู้จัดการแล้วกำหนดเป็นนโยบายออกมาเท่านั้น และหากเกิดข้อผิดพลาดในการบริหารขึ้นสภาจำเป็นต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานของผู้จัดการด้วย 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) ไปจนถึงการบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี 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) การส่งเสริมการค้า การค้าประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- 21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- 22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- 24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอบข่ายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ 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 และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ 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 สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง Krech & Crutchfield (1962) เสนอว่าทัศนคติ หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำต่อสิ่งใด หรือบุคคลใด

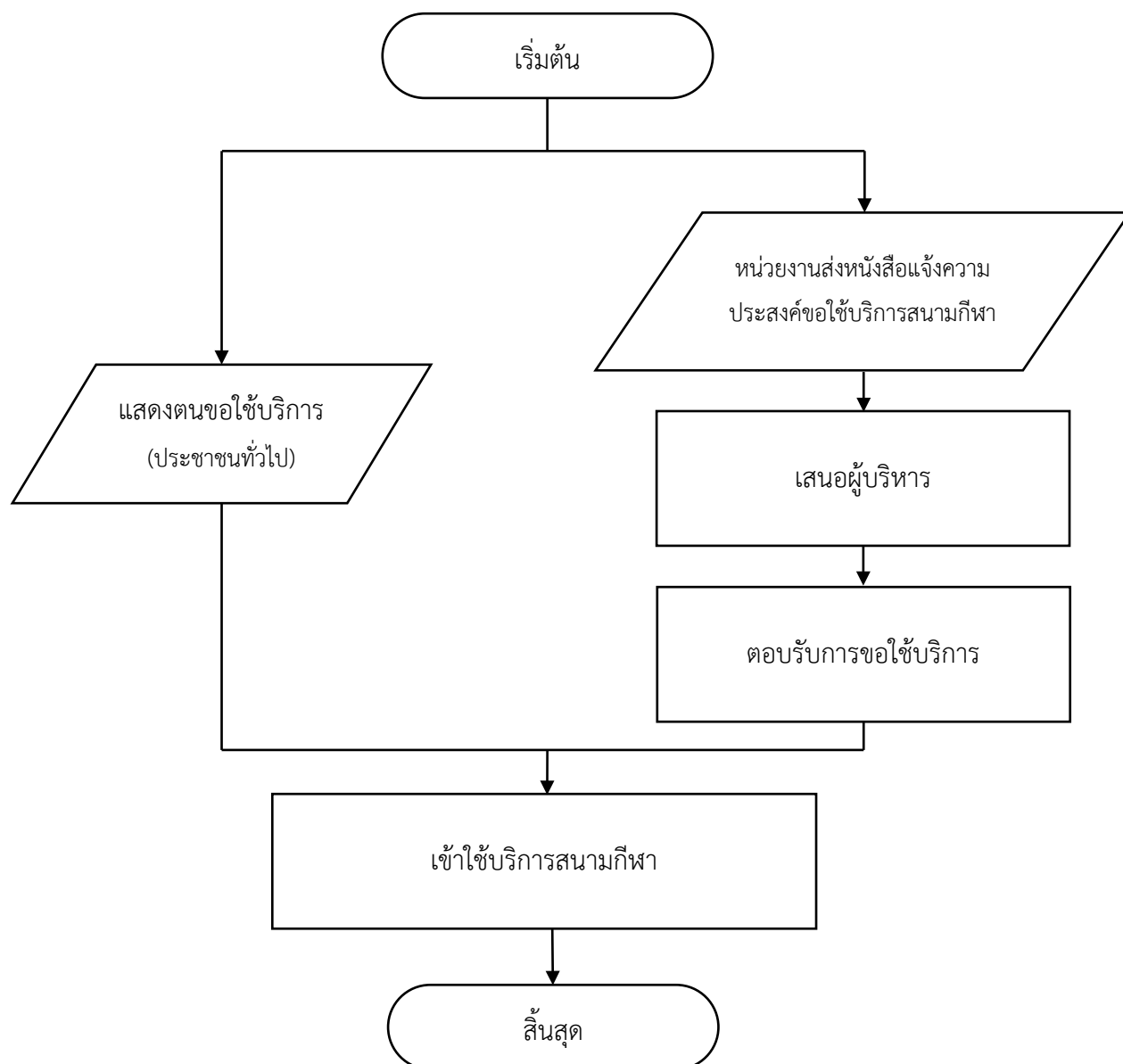
Rehfuss (1973) เสนอว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้การคิด ซึ่ง กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

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

งานที่ประเมิน

การให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬา อำเภอพระยีน

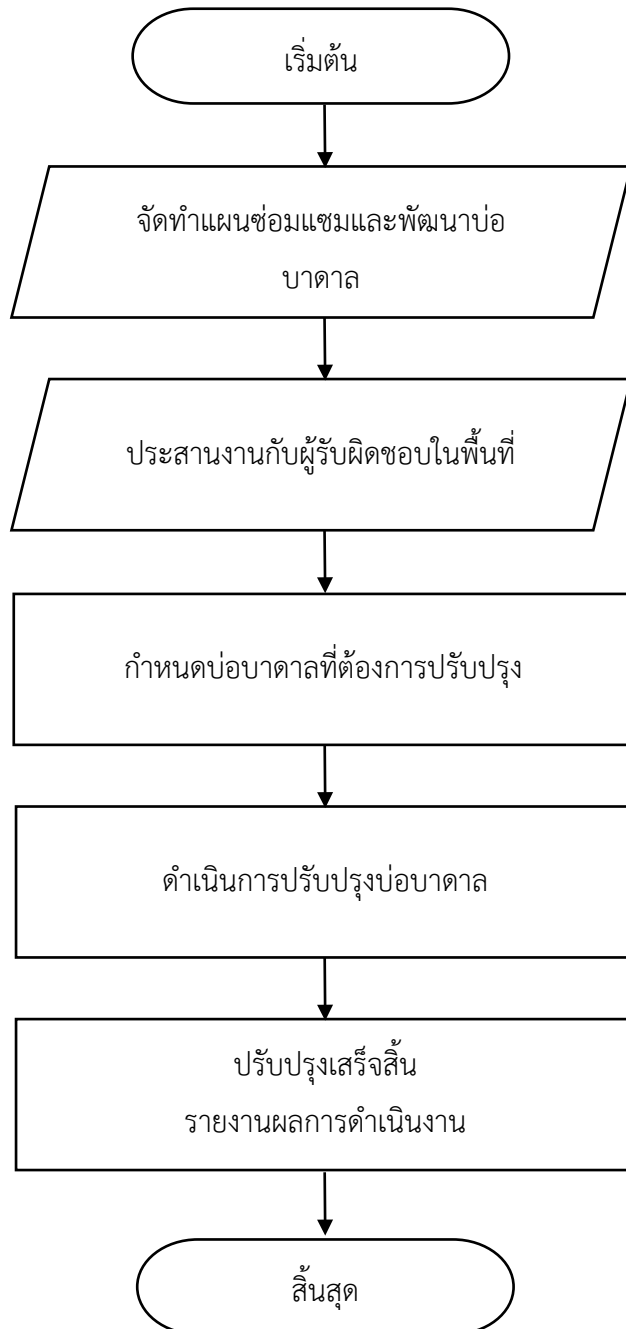
ผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แผนผังการให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬา อำเภอพระยีน

การให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

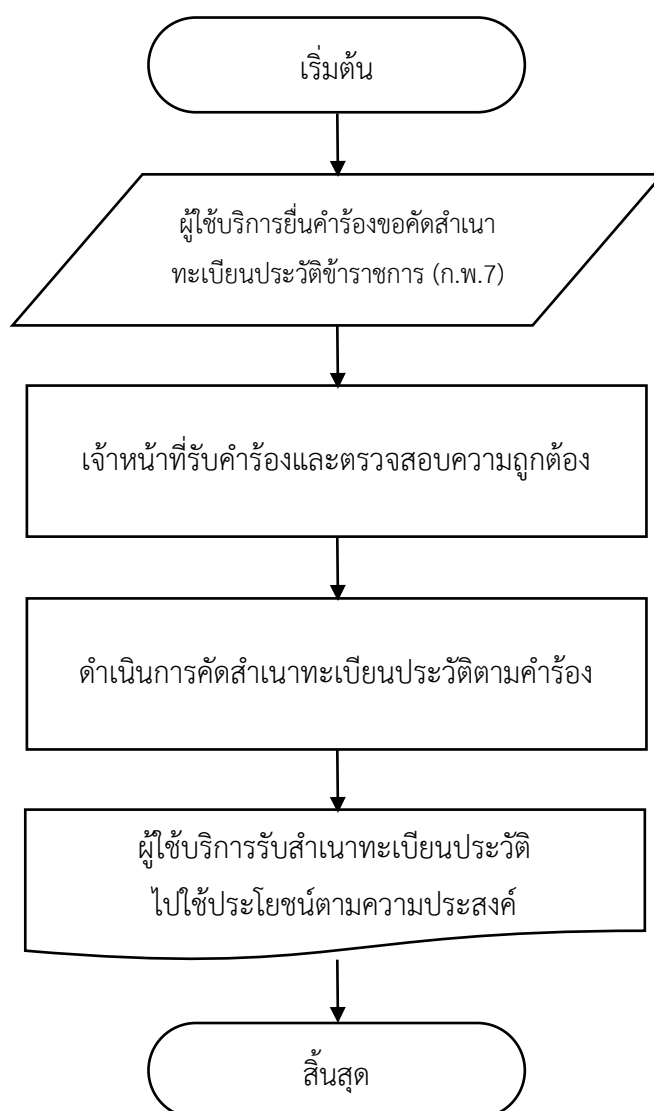
ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักการช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 การให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

การให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7

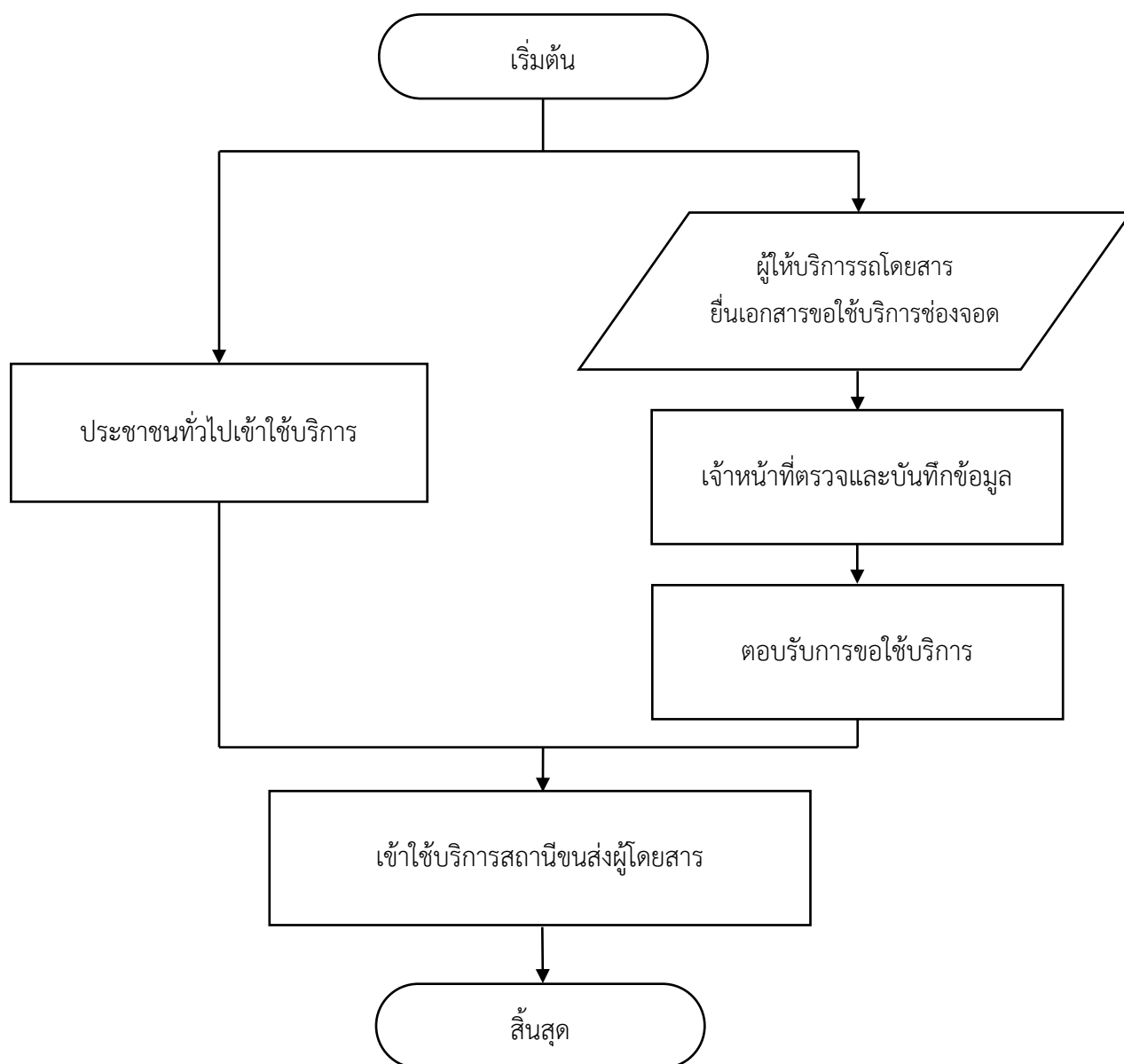
ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แผนผังการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7

การให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

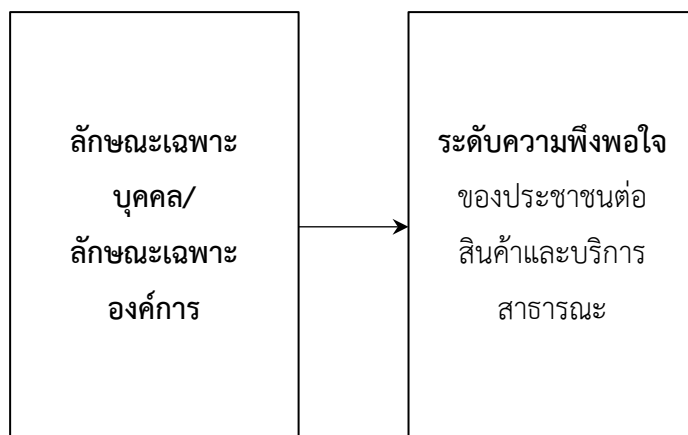
ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4 แผนผังการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

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 2564 ซึ่งมีบันทึกข้อมูลการรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 991 ราย ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มแบบช่วงชั้นอย่างเป็นระบบ (systematic stratified sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 ราย โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 95 ระยะเวลาคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) รว้อยละ 5 ดังข้อมูลในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564

การบริการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬา อำเภอพระยืน	11 ราย	9 ราย
งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7	385 ราย	40 ราย
งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	56 ราย	47 ราย
งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี	539 ราย	296 ราย
รวมทั้งสิ้น	991 ราย	392 ราย

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ใน 4 งาน คือ (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

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

ขอบเขตเชิงพื้นที่

การศึกษาค้างนี้ครอบคลุมเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตเชิงเวลา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาดังแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2564 ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลในการศึกษาค้างนี้เก็บรวบรวมในระหว่างวันที่ 1-10 ตุลาคม 2564

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาค้างนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้

ประเภทข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นที่ได้จากการสำรวจ
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นเกี่ยวกับ (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการ

ซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เกี่ยวกับ (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี
- 2) สร้างและทดสอบแบบสอบถาม
- 3) ออกสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
- 4) รวบรวมและตรวจทานข้อมูล
- 5) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นครั้งนี้ใช้แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (structured questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้น และดัดแปลงมาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน ชุดที่ 2 งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ชุดที่ 3 งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ ชุดที่ 4 งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

แบบสอบถามแต่ละชุด จำแนกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 1 คำถามในตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูล ของผู้ตอบแบบสอบถามในฐานะที่เป็นองค์กร สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2, 3 และ 4 คำถามในตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทางประชากร ทางสังคม และทางเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถามในฐานะที่เป็นบุคคล

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

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

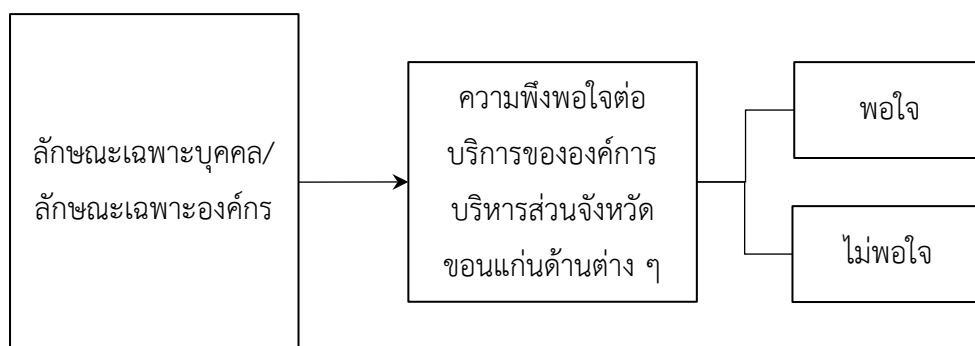
เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงสถิติ (statistical analysis) โดยเน้นการวิเคราะห์ค่าสถิติหลัก 2 รายการ คือ ความถี่ (frequency) หมายถึง จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำตอบใดคำตอบหนึ่ง และค่าร้อยละ (percentage) หมายถึง อัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำตอบใดคำตอบหนึ่งต่อจำนวนผู้ตอบแบบส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

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 คือ (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี และใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรของการศึกษานี้คือหน่วยงานและประชาชนที่รับบริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มแบบช่วงชั้นอย่างเป็นระบบ (systematic stratified sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 ราย โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 95 ระยะเวลาคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) ราวร้อยละ 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 งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี ตามลำดับ

งานให้บริการและอนุญาตให้สนามกีฬาอำเภอพระยืน

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในการให้บริการและอนุญาตให้สนามกีฬาอำเภอพระยืน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หัวข้อย่อยในหัวข้อนี้ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสนามกีฬาอำเภอพระยืนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในปีงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 9 ราย โดยมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ ประเภทของผู้รับบริการ วัตถุประสงค์ในการใช้ ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ และระยะเวลาในการขอใช้บริการ

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการและอนุญาตให้สนามกีฬา

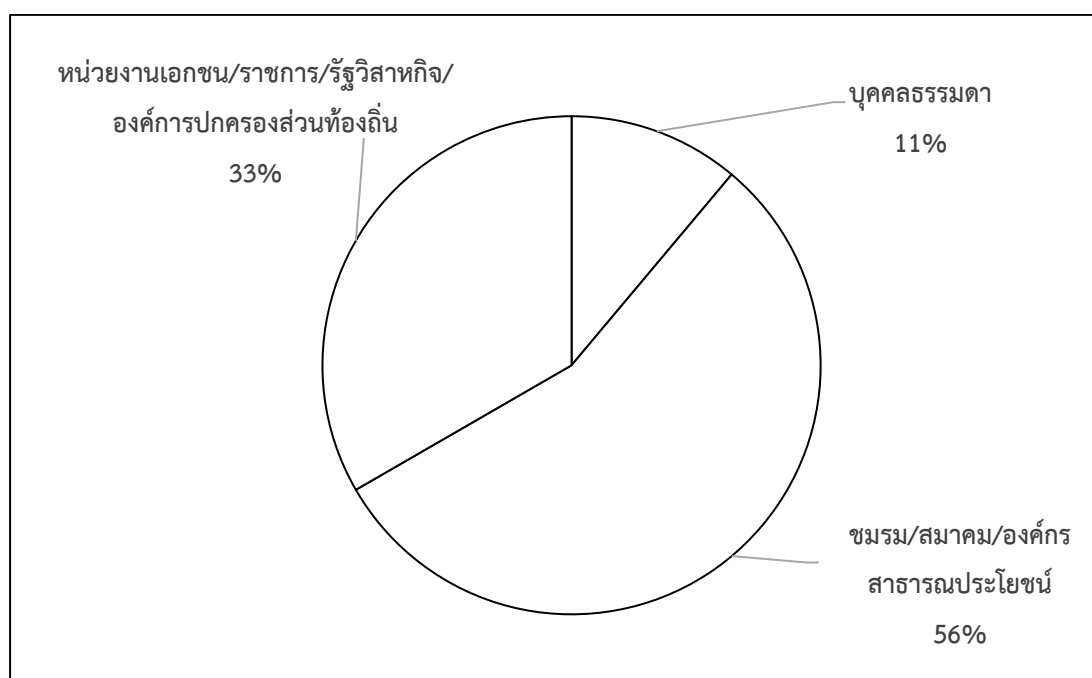
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของผู้รับบริการ		
บุคคลธรรมดา	1	11.1
ชมรม/สมาคม/องค์กรสาธารณประโยชน์	5	55.6
หน่วยงานเอกชน/ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3	33.3
วัตถุประสงค์ในการใช้สนามกีฬา		
ออกกำลังกาย/ฝึกซ้อมกีฬา	1	11.1
ฝึกอบรม/จัดการแข่งขัน	7	77.8
กิจกรรมสันทนาการ	1	11.1
ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ		
โดยตรงที่หน่วยงาน	6	66.7
โทรศัพท์/โทรสาร	3	33.3
ระยะเวลาในการขอใช้บริการ		
น้อยกว่า 1 วัน	3	33.3
1-3 วัน	5	55.6
3-5 วัน	1	11.1

ในมิติทางประชากรผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประเภทบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 11.1 ชมรม สมาคม หรือองค์กรสาธารณประโยชน์ ร้อยละ 55.6 และหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ภาพที่ 7)

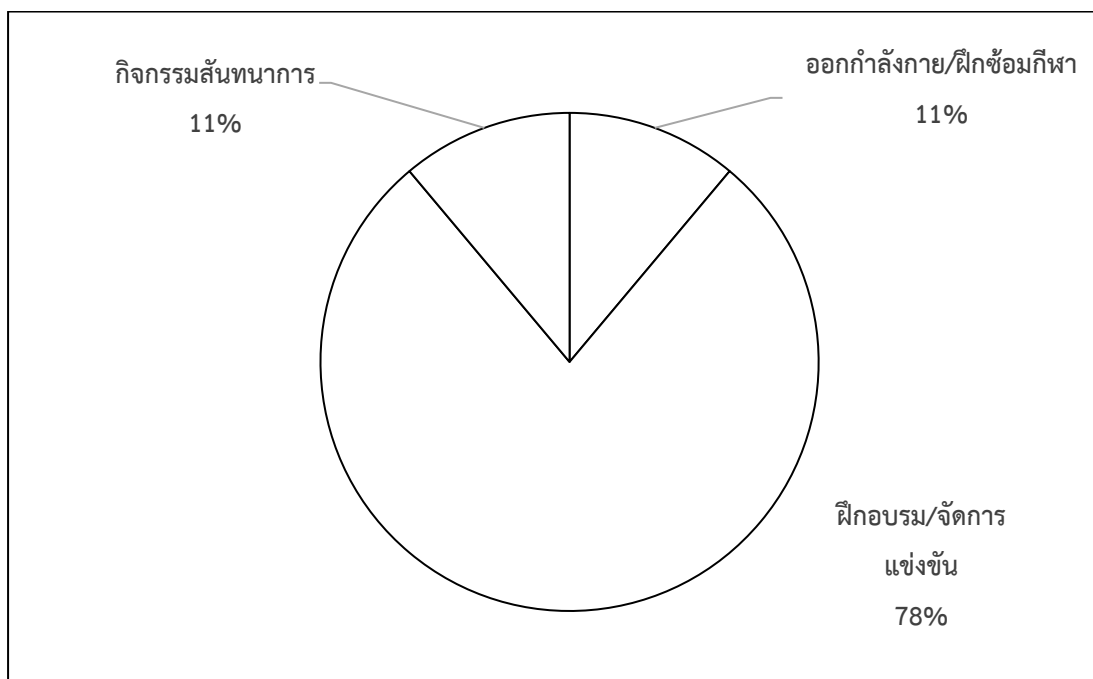
วัตถุประสงค์ในการใช้สนามกีฬาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เพื่อการออกกำลังกายและฝึกซ้อมกีฬา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 รองลงมาคือใช้เพื่อการฝึกอบรมและจัดการแข่งขัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และใช้เพื่อการสนันทนาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 (ภาพที่ 8)

ในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการสนามกีฬา อำเภอพระยีน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เริ่มติดต่อประสานงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการสนามกีฬาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการสนามกีฬาโดยตรงที่หน่วยงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และติดต่อขอใช้บริการผ่านโทรศัพท์และโทรสาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 (ภาพที่ 9)

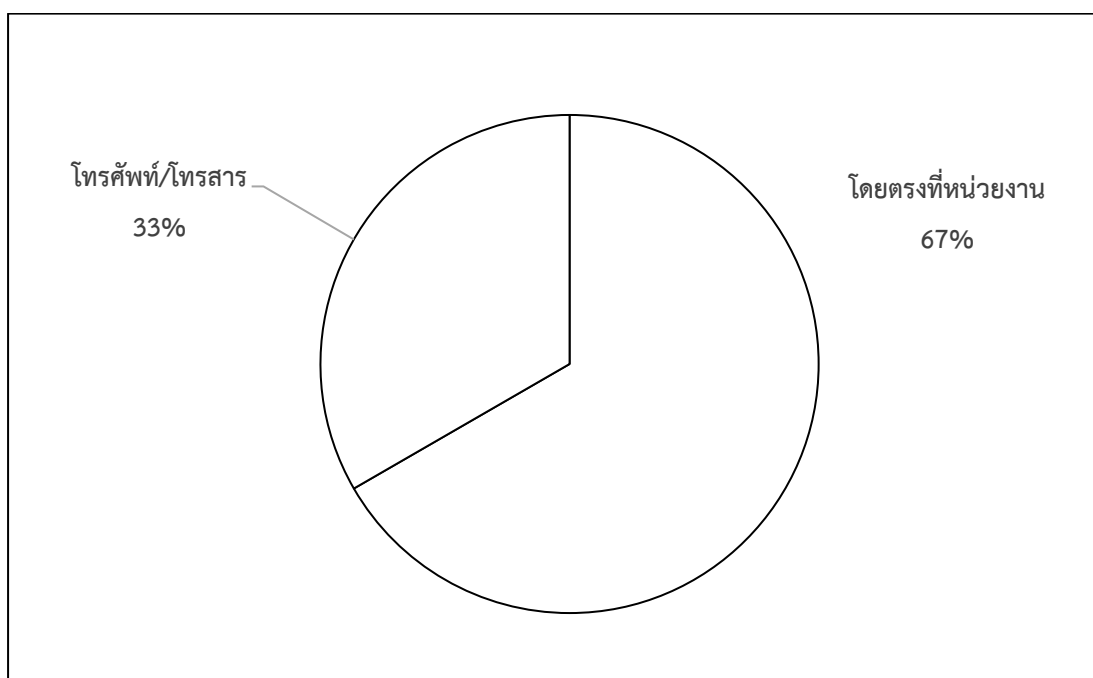
ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนได้รับอนุมัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-3 วัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาใช้เวลา น้อยกว่า 1 วัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และใช้เวลา 3-5 วัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 (ภาพที่ 10)



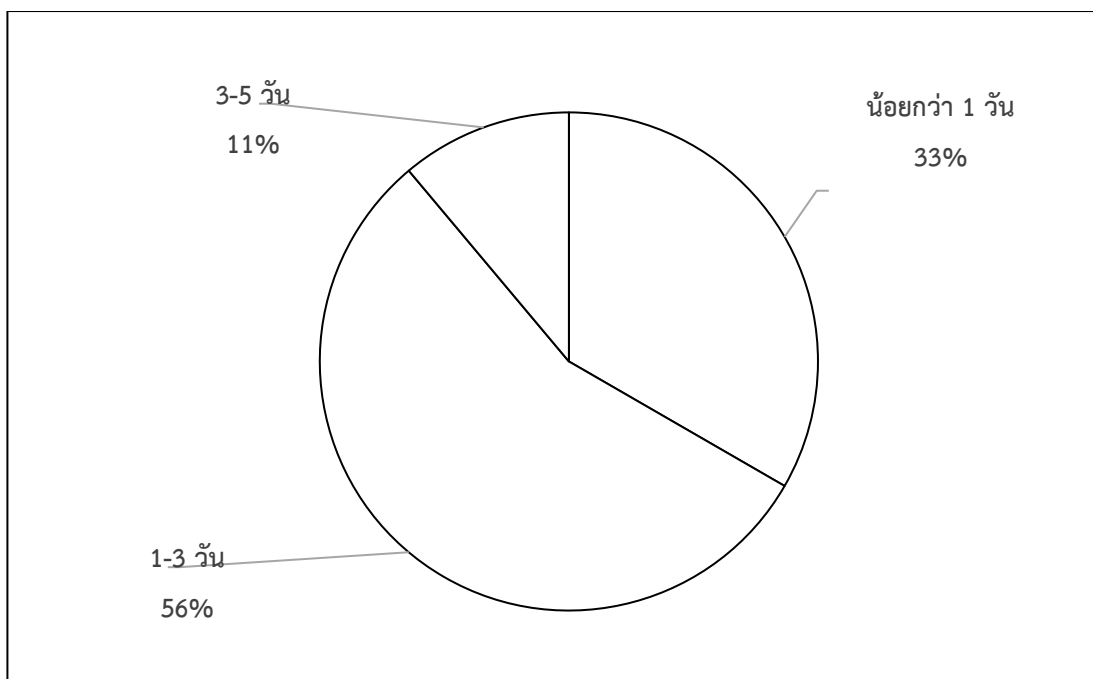
ภาพที่ 7 ประเภทของผู้รับบริการ



ภาพที่ 8 วัตถุประสงค์ในการใช้สนามกีฬา



ภาพที่ 9 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการสนามกีฬา



ภาพที่ 10 ระยะเวลาที่ขอใช้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการงานให้บริการสนามกีฬาอำเภอพระยีน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่าพอใจต่อการให้บริการสนามกีฬาอำเภอพระยีนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านการพิจารณาอนุมัติให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้วิจัยได้ให้รายละเอียดในหัวข้อย่อยต่อไป

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานให้บริการสนามกีฬา

มิติของการให้บริการ	พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการสนามกีฬามีความสะดวก	9	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	9	100
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	9	100
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	9	100

การพิจารณาอนุมัติให้บริการ

1) ความเป็นธรรมของการพิจารณาอนุมัติให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	9	100
2) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติมีความเหมาะสม	9	100

ช่องทางการให้บริการ

1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	9	100
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	9	100
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	9	88.9

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	100
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	9	100
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	9	88.9
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	9	100
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	9	100
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	9	100

สิ่งอำนวยความสะดวก

1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	9	100
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	9	77.8
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	9	100
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	9	88.9
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	9	88.9
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	9	100
7) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	9	100
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียงและมีคุณภาพ	9	100

ความพึงพอใจโดยรวม	9	96.3
--------------------------	----------	-------------

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการรับบริการงานให้บริการ สนามกีฬาอำเภอพระยืนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 4) ในขั้นตอนการขอใช้บริการ พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นเรื่องขอ

ใช้บริการสนามกีฬา ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่องานให้บริการสนามกีฬา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	9	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	9	100	ดีมาก
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	9	100	ดีมาก
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	9	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านการพิจารณาอนุมัติให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการพิจารณาอนุมัติให้บริการงานให้บริการสนามกีฬาอำเภอพระยืนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 5) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการพิจารณาอนุมัติให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติมีความเหมาะสม ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่องานให้บริการสนามกีฬา ด้านการพิจารณาอนุมัติให้บริการ

การพิจารณาอนุมัติให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความเป็นธรรมของการพิจารณาอนุมัติให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	9	100	ดีมาก
2) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติมีความเหมาะสม	9	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการงานให้บริการสนามกีฬาอำเภอพระยืนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 6) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 88.9 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการถือว่า ผลประเมินอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่องานให้บริการสนามกีฬา ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	22	100	ดีมาก
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	22	100	ดีมาก
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	22	88.9	ดี

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานให้บริการสนามกีฬาอำเภอพระยืนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 7) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ และท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 88.9 มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อ ความไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่องานให้บริการสนามกีฬา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	100	ดีมาก
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	9	100	ดีมาก
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	9	88.9	ดี
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	9	100	ดีมาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	9	100	ดีมาก
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	9	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 8) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานและสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77.8 มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับพอใช้ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 88.9 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 88.9 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยใช้งานง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (7) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (8) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเพียงพอของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่องานให้บริการสนามกีฬา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	9	100	ดีมาก
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	9	77.8	พอใช้
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	9	100	ดีมาก
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	9	88.9	ดี
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	9	88.9	ดี
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	9	100	ดีมาก
7) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	9	100	ดีมาก
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียง และมีคุณภาพ	9	100	ดีมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งเห็นว่าควรดูแลเรื่องความสะอาดของสถานที่บริเวณโดยรอบ สนามฟุตบอล อาคารเอนกประสงค์ และห้องน้ำ นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งระบุว่าอยากให้ปรับปรุงไฟส่องสว่างเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการถึงสนามกีฬา

งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในการใช้บริการงานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หัวข้อย่อยในหัวข้อนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การติดต่อและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ

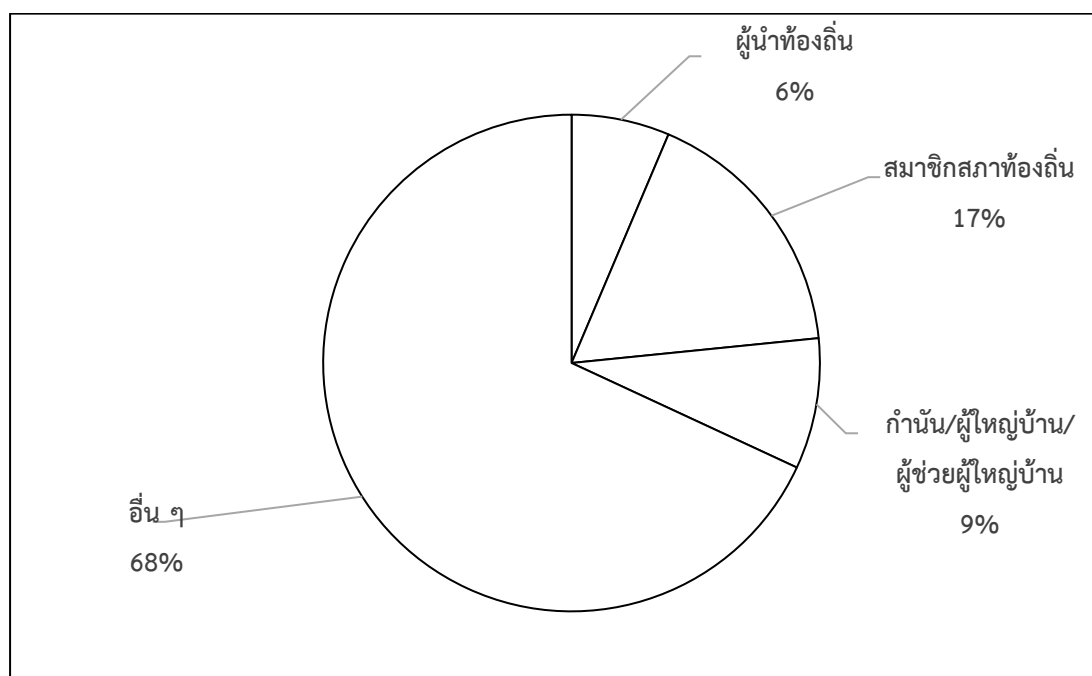
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 47 คน มีรายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการงานซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
ผู้นำท้องถิ่น	3	6.4
สมาชิกสภาท้องถิ่น	8	17
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	4	8.5
อื่น ๆ	32	68.1

จากตารางที่ 9 ในมิติทางประชากร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 47 คน ดำรงตำแหน่งผู้นำท้องถิ่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ดำรงตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 (ภาพที่ 11)



ภาพที่ 11 ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง

การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการงานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

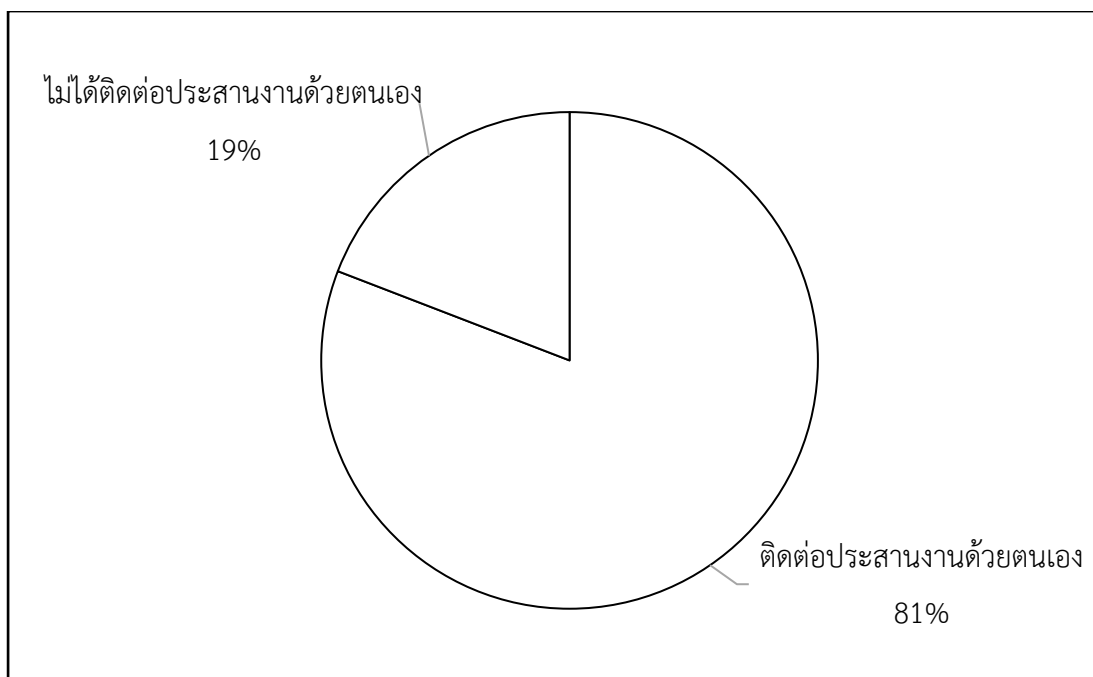
ในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อและระยะการดำเนินการงานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เริ่มต้นติดต่อประสานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 38 คน ร้อยละ 80.9 ได้ดำเนินการติดต่อขอรับบริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลด้วยตนเอง มีเพียงจำนวน 9 คน ร้อยละ 19.1 ที่ไม่ได้ดำเนินการติดต่อขอน้ำรับบริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลด้วยตนเอง

ช่องทางการติดต่อประสานงานให้มีการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5

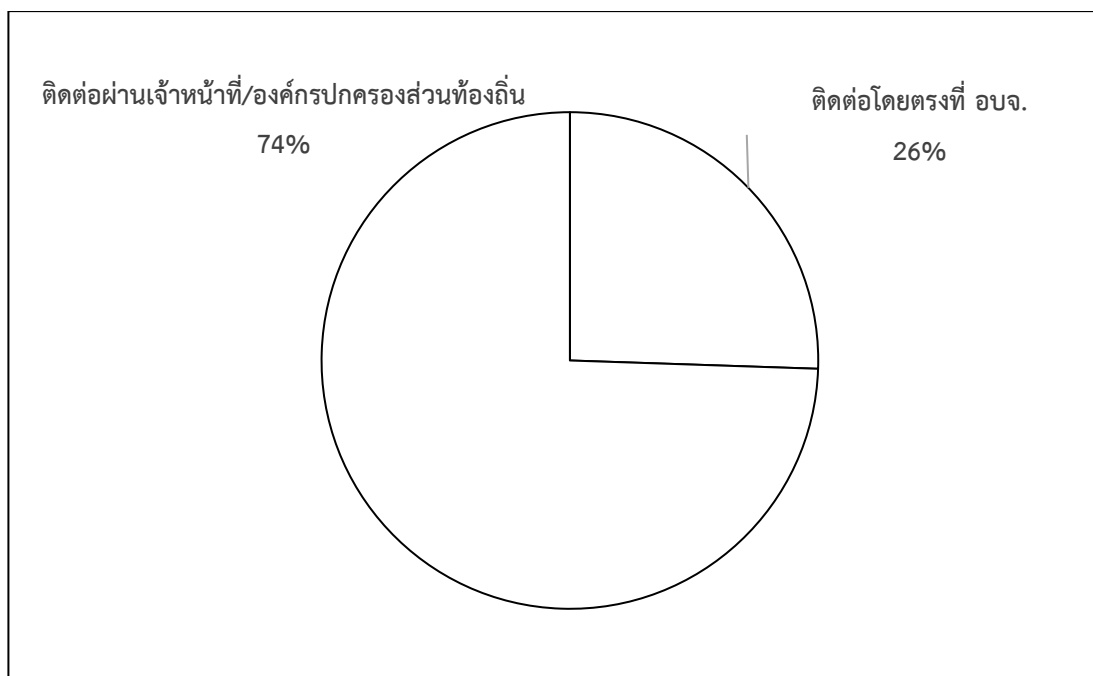
ระยะเวลาในการดำเนินการจนถึงกระบวนการให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะดำเนินการน้อยกว่า 1 สัปดาห์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 66 ใช้เวลา 1 สัปดาห์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และใช้ระยะเวลาดำเนินการ 2-3 สัปดาห์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 (ตารางที่ 10 และภาพที่ 12, 13 และ 14)

ตารางที่ 10 การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการขอใช้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

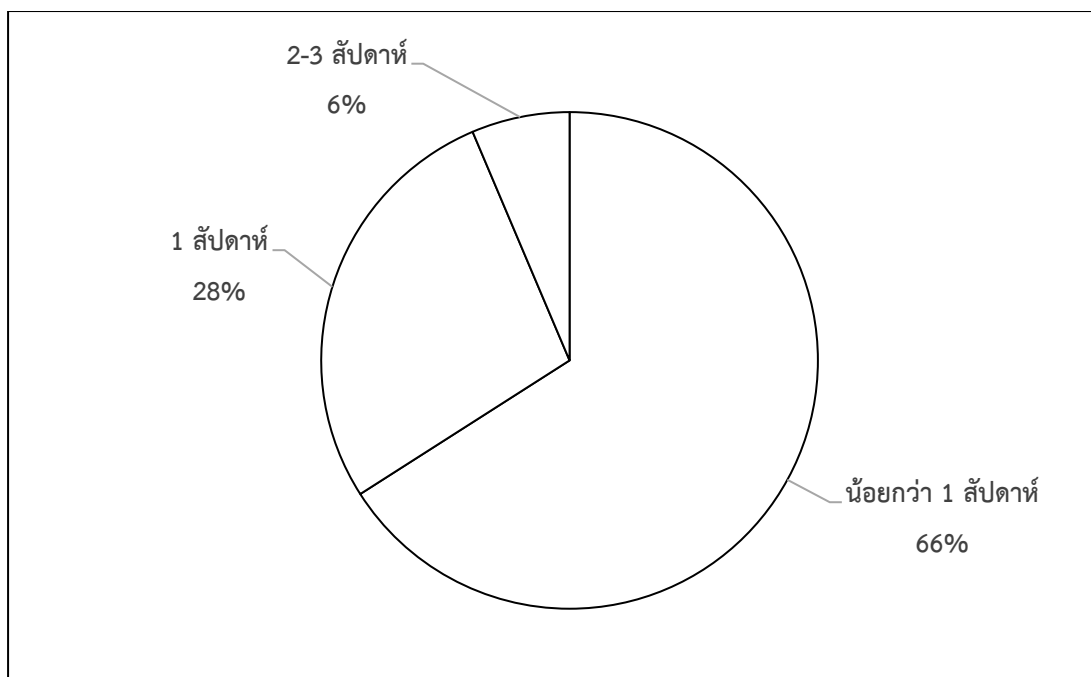
รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อด้วยตนเอง	38	80.9
ไม่ได้ติดต่อด้วยตนเอง	9	19.1
ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อโดยตรงที่ อบจ.	12	25.5
ติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	35	74.5
ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการ		
น้อยกว่า 1 สัปดาห์	31	66
1 สัปดาห์	13	27.6
2-3 สัปดาห์	3	6.4



ภาพที่ 12 การติดต่อขอใช้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล



ภาพที่ 13 ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล



ภาพที่ 14 ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสำรวจความพึงพอใจงานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง มิติด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มิติด้านช่องทางการให้บริการ และมิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

มิติการให้บริการ	พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง		
1) การยื่นเรื่องขอซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลมีความสะดวก	47	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	47	93.6
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	47	100
4) เอกสารที่ต้องการออกและแนบมีความเหมาะสม	47	100
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	47	100

ขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

1) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก	47	100
2) ขั้นตอนการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลมีความชัดเจนและเป็นระบบ	47	100
3) ระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่มีความเหมาะสม	47	100
4) บ่อบาดาลที่ได้รับการซ่อมแซมใช้งานได้	47	100

ช่องทางการให้บริการ

1) มีช่องทางการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	47	87.2
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	47	89.4
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	47	100

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47	95.7
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	47	100
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	47	100
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	47	100
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	47	100
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	47	100

ความพึงพอใจโดยรวม	47	98.1
--------------------------	-----------	-------------

จากตารางข้างต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง มิติด้านการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มิติด้านช่องทางการให้บริการ และมิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแจกแจงได้โดยละเอียดดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นเรื่องขอซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 93.6 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องกรอกและ

แบบประกอบการยื่นเรื่อง ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง

กระบวนการและขั้นตอนการยื่นเรื่อง	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การยื่นเรื่องขอซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลมีความสะดวก	47	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	47	93.6	ดีมาก
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	47	100	ดีมาก
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	47	100	ดีมาก
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	47	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่การให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนและเป็นระบบในขั้นตอนการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเหมาะสมของสมระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของบ่อบาดาล ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ด้านขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่

ขั้นตอนการออกปฏิบัติงานในพื้นที่	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก	47	100	ดีมาก
2) ขั้นตอนการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลมีความชัดเจนและเป็นระบบ	47	100	ดีมาก
3) ระยะเวลาที่ใช้ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่มีความเหมาะสม	47	100	ดีมาก
4) บ่อบาดาลที่รับการซ่อมแซมใช้งานได้	47	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 87.2 มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 89.4 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี และ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	47	87.2	ดี
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	47	89.4	ดี
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	47	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 95.7 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 ต่อความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47	95.7	ดีมาก
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	47	100	ดีมาก
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	47	100	ดีมาก
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	47	100	ดีมาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	47	100	ดีมาก
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	47	100	ดีมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

-

งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในการใช้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หัวข้อย่อยในหัวข้อนี้ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

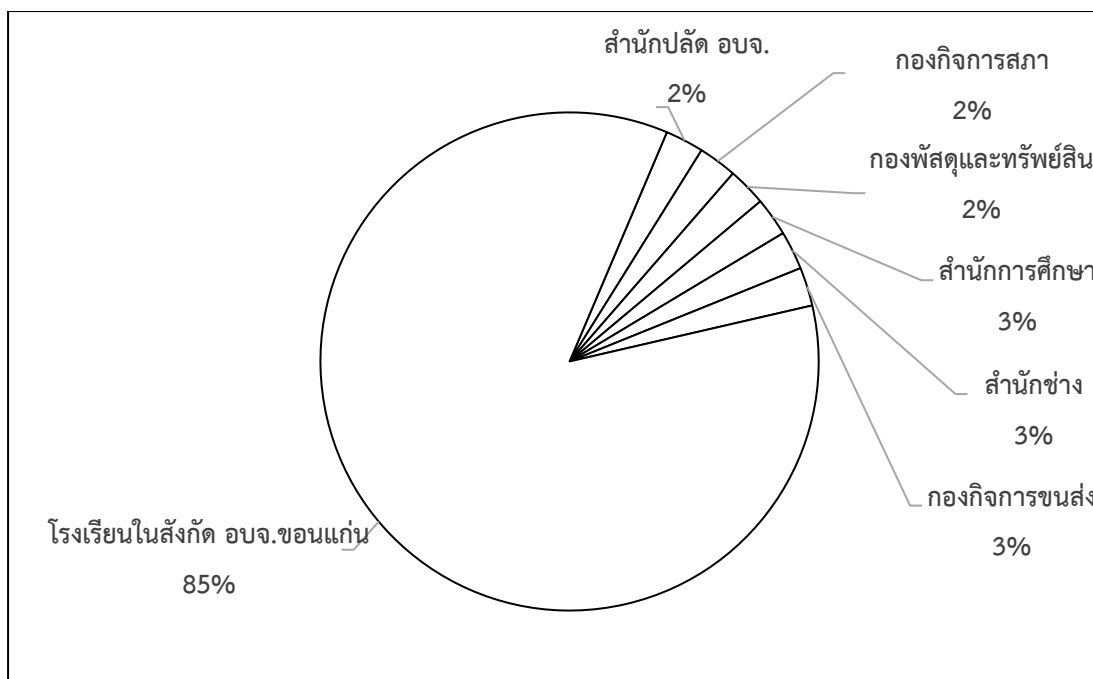
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการงานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 จำนวนทั้งสิ้น 40 รายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
โรงเรียนในสังกัด อบจ.ขอนแก่น	34	85
สำนักปลัด อบจ.	1	2.5
กองกิจการสภา	1	2.5
กองพัสดุและทรัพย์สิน	1	2.5
สำนักงานการศึกษา	1	2.5
สำนักช่าง	1	2.5
กองกิจการขนส่ง	1	2.5

ในมิติทางประชากรผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 85 สังกัดสำนักปลัด อบจ. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 สังกัดกองกิจการสภา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 สังกัดกองพัสดุและทรัพย์สิน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 สังกัดสำนักงานการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 สังกัดสำนักช่าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และสังกัดกองกิจการขนส่ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 (ภาพที่ 15)



ภาพที่ 15 หน่วยงานที่สังกัด

การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติ

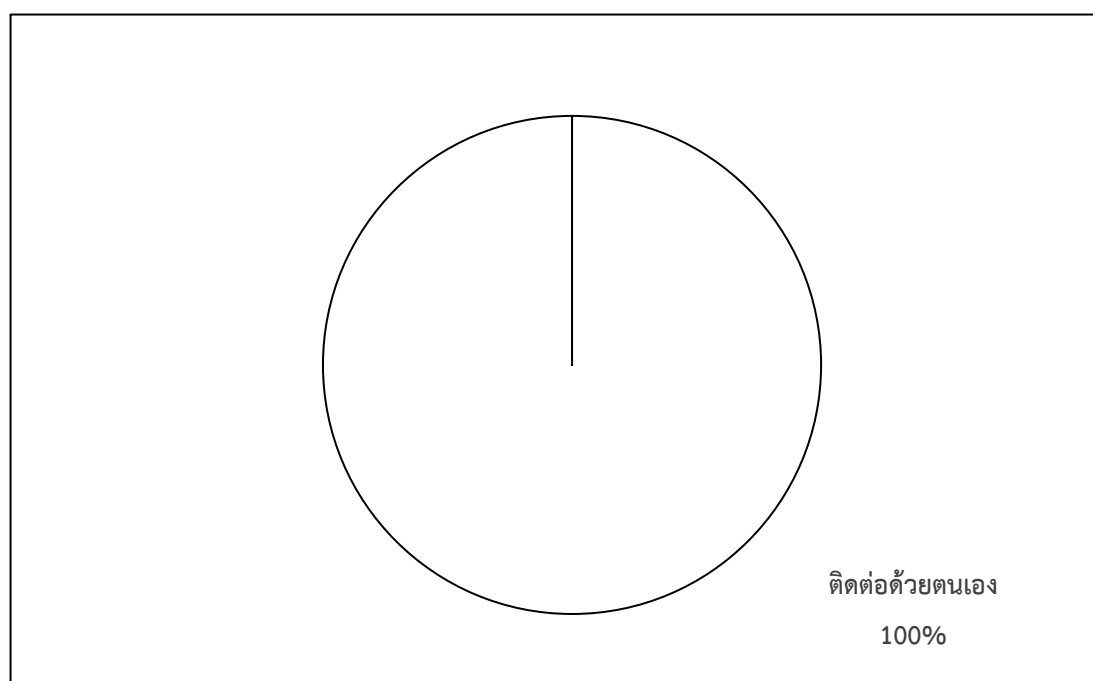
ข้าราชการ ก.พ.7

ในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เริ่มต้นติดต่อประสานงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการติดต่อใช้บริการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 (ตารางที่ 17 และภาพที่ 16)

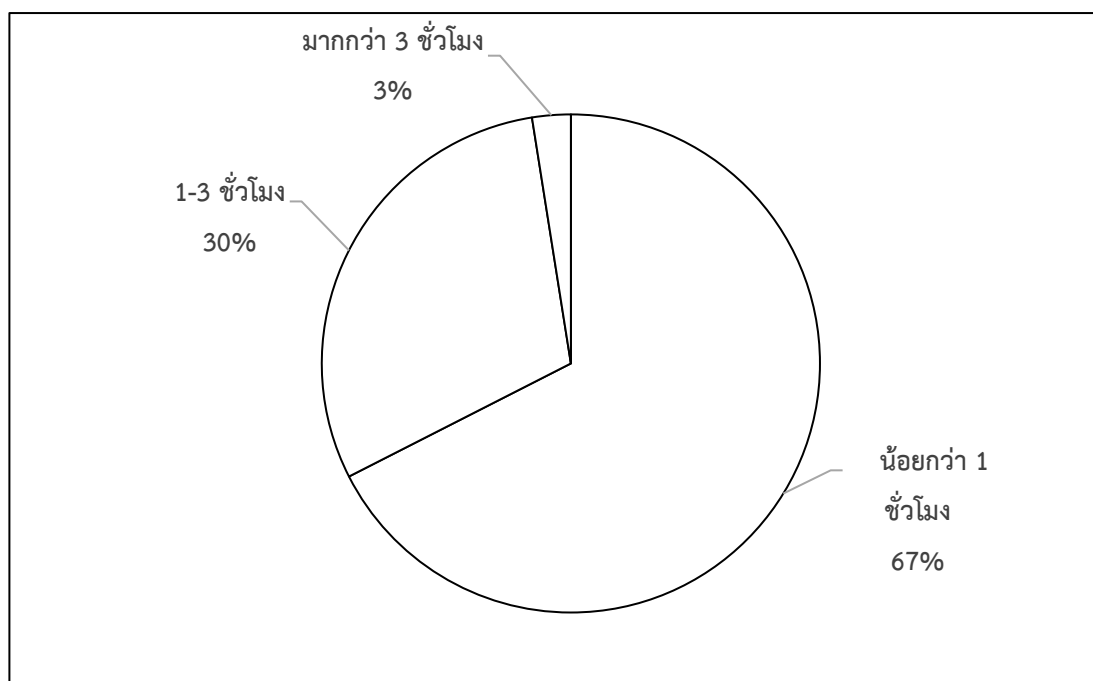
ระยะเวลาในการขอใช้บริการส่วนใหญ่มีระยะดำเนินการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ระยะดำเนินการ 1-3 ชั่วโมง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และระยะเวลาดำเนินการ มากกว่า 3 ชั่วโมง มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 (ตารางที่ 17 และภาพที่ 17)

ตารางที่ 17 การติดต่อและระยะเวลาการดำเนินการขอใช้บริการค้ำเสาสะพานทะเบียนประวัติ
ข้าราชการ ก.พ.7

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อขอใช้บริการ		
ติดต่อด้วยตนเองที่ อบจ.	40	100
ระยะเวลาในการขอใช้บริการ		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	27	67.5
1-3 ชั่วโมง	12	30
มากกว่า 3 ชั่วโมง	1	2.5



ภาพที่ 16 การติดต่อขอใช้บริการ



ภาพที่ 17 ระยะเวลาในการขอใช้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7

ตารางที่ 18 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุว่าพอใจต่อการดำเนินการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมิติด้านช่องทางการให้บริการมิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้วิจัยได้ให้รายละเอียดในหัวข้อย่อยต่อไป

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7

มิติของการให้บริการ	พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	40	92.5
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	40	100
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ	40	100
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	40	100
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	40	100

ช่องทางการให้บริการ

1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	40	82.5
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	40	100
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	40	82.5

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	100
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	40	100
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	40	100
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	40	100
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	40	100
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ	40	100

สินบน

สิ่งอำนวยความสะดวก

1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	40	100
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	40	100
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	40	75
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	40	100
5) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	40	100
6) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	40	100
7) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	40	100
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียงและมีคุณภาพ	40	100

ความพึงพอใจโดยรวม

40

96.9

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในขั้นตอนการขอใช้บริการพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 92.5 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการยื่นเรื่องขอรับบริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี

มาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องกรอกและแนบประกอบการยื่นเรื่อง ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่องานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) การยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความสะดวก	40	92.5	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	40	100	ดีมาก
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	40	100	ดีมาก
4) เอกสารที่ต้องกรอกและแนบมีความเหมาะสม	40	100	ดีมาก
5) ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นเรื่องขอใช้บริการมีความเหมาะสม	40	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 20) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 82.5 มีความพึงพอใจต่อความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 82.5 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการถือว่า ผลประเมินอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่องานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	40	82.5	ดี
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	40	100	ดีมาก
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	40	82.5	ดี

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (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 ความพึงพอใจต่องานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40	100	ดีมาก
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	40	100	ดีมาก

3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	40	100	ดีมาก
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	40	100	ดีมาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	40	100	ดีมาก
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	40	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 22) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานและสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 75 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับพอใช้ (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยใช้งานง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (7) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมากและ (8) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเพียงพอของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่องานบริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	40	100	ดีมาก
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	40	100	ดีมาก
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	40	75	พอใช้
4) ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	40	100	ดีมาก
5) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	40	100	ดีมาก
6) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	40	100	ดีมาก
7) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	40	100	
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียง และมีคุณภาพ	40	100	ดีมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งระบุว่า ควรมีการนำระบบออนไลน์มาใช้ในการส่งคำร้องคัดสำเนาทะเบียนประวัติและให้มีทางเลือกให้รับเป็นไฟล์ดิจิทัล เพื่อความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการและการนำไปใช้งาน

งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

ในหัวข้อนี้ วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หัวข้อย่อยในหัวข้อนี้ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

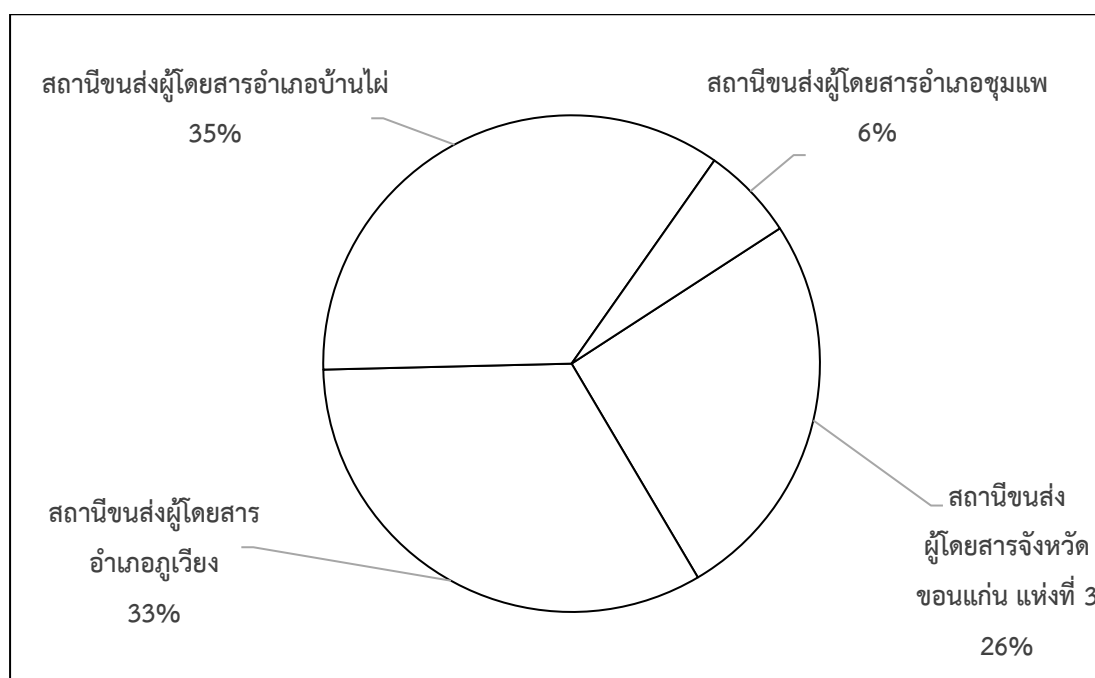
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 296 คน มีรายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

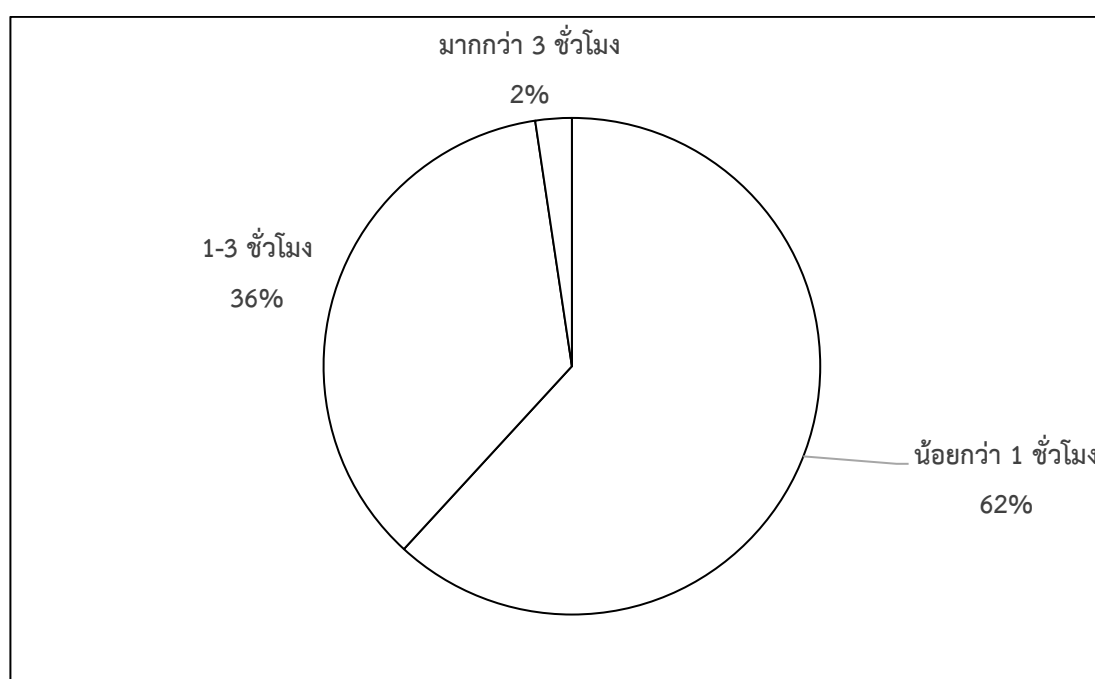
ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ		
สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่	104	35.1
สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง	98	33.1
สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3	76	25.7
สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ	18	6.1
ระยะเวลาที่ท่านใช้ในการรับบริการ		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	183	61.8
1-3 ชั่วโมง	106	35.8
มากกว่า 3 ชั่วโมง	7	2.3

จากตารางที่ 23 ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอบ้านไผ่ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคือสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอภูเวียง จำนวน 98 คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น แห่งที่ 3 จำนวน 76 คิดเป็นร้อยละ 25.7 และสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอชุมแพ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 (ภาพที่ 18)

ระยะเวลาที่ใช้บริการสถานขนส่งผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 ใช้บริการ 1-3 ชั่วโมง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และใช้บริการมากกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 (ภาพที่ 19)



ภาพที่ 18 สถานีขนส่งผู้โดยสารที่ใช้บริการ



ภาพที่ 19 ระยะเวลาที่ใช้บริการสถานขนส่งผู้โดยสาร

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านการชำระค่าธรรมเนียม มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

มิติการให้บริการ	พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
1) ความสะดวกในการสอบถามข้อมูล	296	100
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	296	100
3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	296	100
4) ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	296	100
ช่องทางการให้บริการ		
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	296	100
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	296	100
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	296	100
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	296	100
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	296	100
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่	296	100
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	296	100
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	296	100
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน	296	100
สิ่งอำนวยความสะดวก		
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	296	91.2
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	296	83.7

3) ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ เป็นต้น	296	93.9
4) ความพึงพอใจของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	296	100
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	296	100
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	296	93.6
7) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	296	100
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียงและมีคุณภาพ	296	100
ความพึงพอใจโดยรวม	296	98.2

จากตารางที่ 24 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในมิติด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 25) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการสอบถามข้อมูล ในงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 พึงพอใจต่อความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และ (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการขอใช้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่องานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสะดวกในการสอบถามข้อมูล	296	100	ดีมาก
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	296	100	ดีมาก

3) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง	296	100	ดีมาก
4) ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม	296	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

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

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่องานให้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสาร ด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีช่องทางในการติดต่อและขอรับบริการที่หลากหลาย	296	100	ดีมาก
2) ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ	296	100	ดีมาก
3) ความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ	296	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 27) 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 ถือ

ว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ ต่อความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่องานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	296	100	ดีมาก
2) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	296	100	ดีมาก
3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	296	100	ดีมาก
4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	296	100	ดีมาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	296	100	ดีมาก
6) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ เรียกรับสินบน	296	100	ดีมาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (ตารางที่ 28) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 91.2 มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานและสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก (2) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 83.7 มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี (3) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 93.9 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (4) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (5) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (6) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 93.6 มีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยใช้งานง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก (7) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อการมีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดี

มาก และ (8) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเพียงพอของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้ ถือว่าผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	296	91.2	ดีมาก
2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	296	83.7	ดี
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ เป็นต้น	296	93.9	ดีมาก
4) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	296	100	ดีมาก
5) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ		100	ดีมาก
6) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย ใช้งานง่าย	296	93.6	ดีมาก
7) มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	296	100	ดีมาก
8) สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้พอเพียง และมีคุณภาพ	296	100	ดีมาก

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

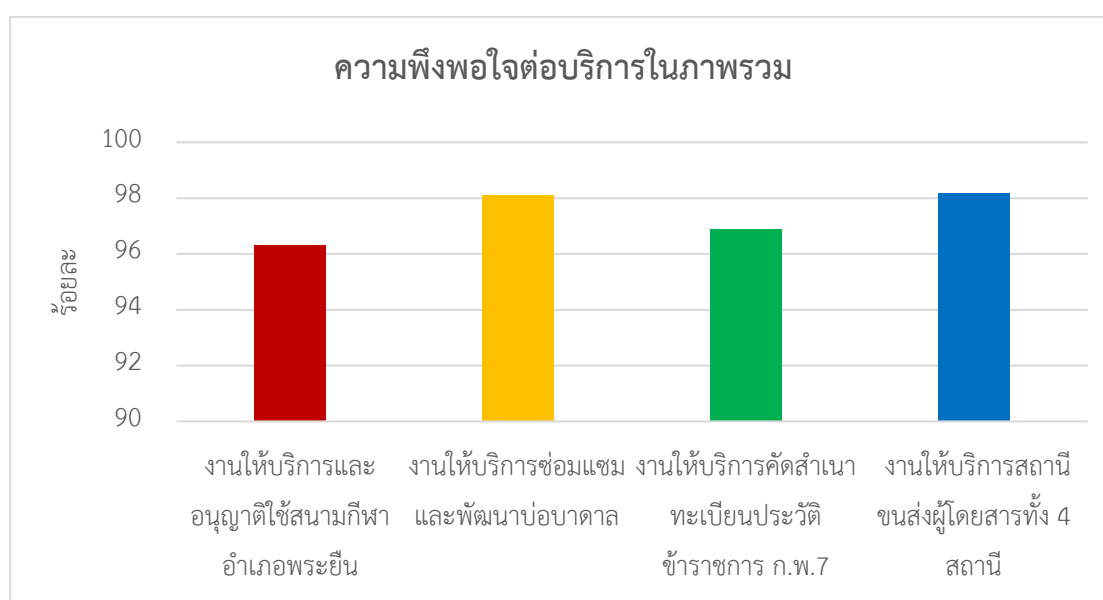
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งระบุว่า ควรดูแลเรื่องความสะอาดของสถานที่ เช่น อาคารโดยสาร ห้องน้ำ และบริเวณโดยรอบสถานีขนส่ง ปรับปรุงไฟฟ้าส่องสว่างในเวลากลางคืน และเสนอให้ติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสำหรับบริการประชาชนที่มาใช้บริการสถานีขนส่ง

ความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม ต่องานให้บริการและอนุญาตให้สนามกีฬาอำเภอพระยี่น งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 พบว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานอยู่ในระดับดีมาก (ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 90 ระบุว่าพึงพอใจ) ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และความหมายของความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และภาพที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม

บริการ	พอใจ		
	จำนวน	ร้อยละ	ความหมาย
1) งานให้บริการและอนุญาตให้สนามกีฬาอำเภอพระยี่น	9	96.3	ดีมาก
2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล	47	98.1	ดีมาก
3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7	40	96.9	ดีมาก
4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี	296	98.2	ดีมาก



ภาพที่ 20 ความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 4 งาน คือ (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี ใน 4 มิติ คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในบทนี้ผู้วิจัยจะสรุปผลการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นต่อไป

กระบวนการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (structured questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ใน 4 งาน คือ (1) งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน (2) งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล (3) งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และ (4) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี และใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านขั้นตอนการให้บริการ มิติด้านช่องทางการให้บริการ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรของการศึกษานี้คือหน่วยงานและประชาชนที่รับบริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 จำนวนทั้งสิ้น 392 ราย

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการงานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ในปีงบประมาณ 2564 มีความพึงพอใจในระดับดีมาก กระนั้น ความท้าทายสำคัญของการให้บริการงานทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นตรงกัน คือ การติดต่อประสานงานและความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะหลายประการ ดังจะได้กล่าวในหัวข้อย่อยต่อไปนี้

สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม ต่อการให้บริการผู้รับบริการงานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 และงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2564 พบว่าผลการประเมินระดับความพึงพอใจพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานอยู่ในระดับดีมาก นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 90 ระบุว่าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

สรุปผลความพึงพอใจจำแนกตามงาน

งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาอำเภอพระยืน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่องานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีถึงดีมาก

งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่องานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีมาก

งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่องานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับดีมาก

มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีถึงดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่องานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการในระดับดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับดีมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีถึงดีมาก

สรุปผลความพึงพอใจจำแนกตามมิติการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การให้บริการที่มีความรวดเร็วหรือใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม ในระดับดีมาก

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ และความสะดวกในการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการ ในระดับดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายบอกทาง และคุณภาพและความเพียงพอของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือเอกสารให้ความรู้ ในระดับดีถึงดีมาก

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นที่มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

งานให้บริการและอนุญาตใช้สนามกีฬา

- 1) ควรดูแลเรื่องความสะอาดบริเวณสนามฟุตบอล อาคารเอนกประสงค์ และห้องน้ำ
- 2) ปรับปรุงไฟส่องสว่างเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการถึงสนามกีฬา

งานให้บริการซ่อมแซมและพัฒนาบ่อบาดาล

ไม่มี

งานให้บริการคัดสำเนาทะเบียนประวัติข้าราชการ ก.พ.7

- 1) ควรมีการนำระบบออนไลน์มาใช้ในระบบการส่งคำร้องและเพิ่มทางเลือกให้รับเอกสารในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล

งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารทั้ง 4 สถานี

- 1) ควรดูแลเรื่องความสะอาดของอาคารโดยสาร ห้องน้ำ และบริเวณโดยรอบสถานีขนส่ง
- 2) ปรับปรุงไฟฟ้าส่องสว่างรอบสถานีขนส่งเพื่อความปลอดภัยในการใช้บริการเวลากลางคืน
- 3) ควรเพิ่มการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสำหรับบริการประชาชนที่มาใช้บริการสถานีขนส่ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นควรมีกลไกและช่องทางในการติดต่อประสานงานกับ ผู้รับบริการที่หลากหลายมากขึ้น ควรมีการแจ้งเตือนผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ
- 2) ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการในมิติสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับผลประเมินความพึงพอใจแม้ จะอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก แต่ก็มี การสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะที่ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกที่เพียงพอ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นควรกำหนดแผนการดำเนินการ ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเพียงพอของที่จอดรถ ห้องน้ำ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย
- 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นควรจะนำผลการวิจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับดีไปพัฒนา เพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้ระดับการประเมินที่สูงขึ้นในรอบการประเมินต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้บริการที่มีความรวดเร็วหรือใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม ความเพียงพอ ของช่องทางการให้บริการ และความสะดวกในการเลือกใช้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นควรจะไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางในการให้บริการงานต่าง ๆ มีความหลากหลายและเพียงพอมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นควรมีการประเมินผลโดยองค์กรกลาง หรือหน่วยงานกลาง สํารวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทุกปี หรืออาจเพิ่มความถี่รอบการ ประเมินผล เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณา การกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และ ลูกจ้างในองค์กรด้วย เพื่อช่วยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่โดยเน้นความ พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
- 2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ด้วยในทุก หน่วยงาน เพื่อให้สามารถนำสถิติระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมาทำการ เปรียบเทียบกันกันได้ จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการ ปฏิบัติงาน 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. (2540). *100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540*. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). *การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก ภาคแรก: จากยุคกรีกถึงยุคทุนนิยมตะวันตก*. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2526). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542). ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.thailaws.com/>
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540. (2540). ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.thailaws.com/>
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (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*.

Lidstrom, 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.

Rehfuss, 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