



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

ประจำปีงบประมาณ

2562



คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ขององค์กรว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้ให้ความสำคัญกับการวิจัยและการให้บริการวิชาการแก่สังคม จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ให้เป็นหน่วยงานทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในกลุ่มงานต่างๆ ประกอบด้วย งานบริการจ่ายเช็ค งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ในการนี้ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ขอขอบคุณข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการและบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นไป

สำนักวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
กันยายน 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยสำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ต่อคุณภาพการให้บริการในกลุ่มงานต่างๆ ประกอบด้วย งานบริการจ่ายเช็ค งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย ภายใต้กรอบการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในหน่วยงานที่ให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการในกลุ่มงานต่างๆ ข้างต้น จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 50.71 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 49.29 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.40 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.10 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34.99 มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.39 และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกระบี่ คิดเป็นร้อยละ 94.74

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้บริการ 4 กลุ่มงาน คือ งานบริการจ่ายเช็ค งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ 1)งานบริการจ่ายเช็ค มีร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 2)งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3)งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก มีร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และ 4)งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในภาพรวมตามองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านช่องทางการให้บริการ มีร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ โดยภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน

จากคำถามปลายเปิด พบว่า ผู้ใช้บริการงานบริการสาธารณะชื่นชมเจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงานว่าให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความถูกต้อง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและภูมิทัศน์ได้รับการชื่นชมจากผู้รับบริการว่า มีความสวยงาม สะดวกสบายมาก และมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผ่านแอปพลิเคชัน Line และ Facebook หรือ Social Network อื่นๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะในกลุ่มต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

สรุปผลการประเมิน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณะจำแนกตามหน่วยงานผู้ให้บริการ

หน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
งานบริการจ่ายเช็ค	4.56	0.39	91.20	มากที่สุด
งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก	4.34	0.51	86.80	มากที่สุด
งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย	4.06	0.47	81.20	มาก
ภาพรวม	4.37	0.23	87.40	มากที่สุด

ตารางที่ 2 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

องค์ประกอบการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.25	89.80	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.13	89.00	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.36	85.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.28	0.20	85.60	มากที่สุด

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรวี จิตภักดี)

หัวหน้าสถานวิจัย สำนักวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สรุปผลการประเมิน.....	ค
สารบัญ.....	(1)
สารบัญตาราง.....	(3)
สารบัญภาพ.....	(4)

บทที่

1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่	4
2.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ.....	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	12

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน.....	13
3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร.....	14
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล.....	15
3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
4.1 ผลการวิจัย.....	16
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	16
4.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานบริการสาธารณะจาก จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่.....	20
4.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	36
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	36
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	36
5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	40
บรรณานุกรม.....	42
ภาคผนวก ก.....	46
ภาคผนวก ข.....	56
ภาคผนวก ค.....	65

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงพื้นที่จำแนกตามเขตการปกครองรายอำเภอ.....	5
2.2 ทำเนียบนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปี 2540 – 2562.....	7
4.1 ค่าความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	17
4.2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำแนกตามงานบริการ.....	20
4.3 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ.....	21
4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการจ่ายเช็ค.....	23
4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม.....	26
4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก.....	29
4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานช่วยเหลือผู้ประสบภัย.....	32
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	36

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
4.1 ที่ทำการของงานบริการจ่ายเช็ค.....	23
4.2 ที่ทำการของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม.....	26
4.3 ห้องประชุมข้างเฟื้อกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่.....	29
4.4 เจ้าหน้าที่งานช่วยเหลือผู้ประสพภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่.....	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครเมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเองจึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งแบ่งเบาระยะของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พงงาม, 2550) โดยส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาท ในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงานจากเดิมที่ผู้รับบริการเป็นแค่เพียงรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการ

จัดบริการสาธารณะตามเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น จำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและการบริหารเพื่อสร้างการบริการที่ดีให้กับประชาชน ที่ผ่านมามีความมุ่งมั่นและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงคุณภาพการทำงานของส่วนงานต่างๆ ดังนั้นเพื่อให้การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนงานต่างๆ ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นกับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จึงให้ความสนใจที่จะดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562” เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยเสนอต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562 ภายใต้กรอบการประเมิน ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยศึกษาในประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ 4 หน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับการประเมิน ได้แก่

1. งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย (กองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
2. งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม (กองคลัง)
3. งานบริการจ่ายเช็ค (กองคลัง)
4. งานบริการห้องประชุมข้างเผือก (กองช่าง)

กรอบการประเมิน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จากงานบริการที่กำหนดข้างต้น ในปีงบประมาณ 2562

ระยะเวลาดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำเล่มรายงานผลการประเมิน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและดำเนินงาน ตลอดจนความคิดเห็นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ รวมทั้งสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
2. ผลการศึกษาทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
- 2.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

ประวัติความเป็นมา

จังหวัดกระบี่ ตั้งขึ้นประมาณปี พ.ศ. 2415 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะขึ้นเป็นเมืองปากสับ และทรงพระราชทานนามว่า “เมืองกระบี่” เมื่อได้ประกาศตั้งขึ้นเป็นเมืองแล้ว โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งที่ทำการอยู่ที่ตำบลกระบี่ใหญ่ (บ้านตลาดเก่า) ต่อมาในปี พ.ศ. 2428 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้แยกเมืองกระบี่ ออกจากการครองของเมืองนครศรีธรรมราช เป็นเมืองจัดว่าขึ้นตรงต่อกรุงเทพฯ และในปี พ.ศ. 2443 ได้ย้ายที่ตั้งเมืองไปอยู่ตำบลปากน้ำอยู่ใกล้ปากอ่าว เป็นร่องน้ำลึก เรือใหญ่สามารถเข้าเทียบท่าได้สะดวกซึ่งเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจนถึงปัจจุบันนี้

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดกระบี่เป็นจังหวัดขนาดเล็ก ที่มากด้วยทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และมรดกทางวัฒนธรรมอันเก่าแก่ การผสมผสานการดำรงชีวิตของผู้คนที่ต่างเชื้อชาติ ต่างศาสนา และอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ไปตามทางหลวงแผ่นดินประมาณ 814 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 4,708.512 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,942,820 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ จดจังหวัดพังงา และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทิศใต้ จดจังหวัดตรัง และทะเลอันดามัน

ทิศตะวันออก จดจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดตรัง

ทิศตะวันตก จดจังหวัดพังงา และทะเลอันดามัน

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของจังหวัดกระบี่ ทางตอนเหนือประกอบด้วย เทือกเขายาวทอดตัวไปในแนวเหนือใต้สลับกับสภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาด และลอนชัน มีที่ราบชายฝั่งทะเลทางด้านตะวันตก บริเวณทางตอนใต้มีสภาพภูมิประเทศเป็นภูเขากระจายสลับกับพื้นที่แบบลูกคลื่น ส่วนบริเวณทางตอนใต้สุดและตะวันตกเฉียงใต้ มีสภาพพื้นที่เป็นแบบลูกคลื่นลอนลาดจนถึงค่อนข้างราบเรียบและมีภูเขาสูงๆ ต่ำๆ สลับกันไป บริเวณด้านตะวันตก มีลักษณะเป็นชายฝั่งติดกับทะเลอันดามัน ยาวประมาณ 160 กิโลเมตร ประกอบด้วยหมู่เกาะน้อยใหญ่ จำนวน 154 เกาะ แต่เป็นเกาะที่มีประชากรอาศัยอยู่เพียง 13 เกาะ

เกาะที่สำคัญของจังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย เกาะลันตา เป็นที่ตั้งของอำเภอเกาะลันตา และเกาะพีพี ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอเมืองซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามติดอันดับของโลก

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดกระบี่ มีภูมิอากาศแบบมรสุมในเขตร้อน และได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือทำให้จังหวัดกระบี่มีฝนตกชุกตลอดปีและมีเพียง 2 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคมจนถึงเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคมถึงเดือนธันวาคม

เขตการปกครอง

จังหวัดกระบี่มีเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็น 8 อำเภอ 53 ตำบล 389 หมู่บ้าน 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 เทศบาลเมือง 12 เทศบาลตำบล และ 48 องค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 2.1 แสดงพื้นที่จำแนกตามเขตการปกครองรายอำเภอ

อำเภอ	พื้นที่ (ตารางกิโลเมตร)	ตำบล	หมู่บ้าน	เทศบาล		อบต.
				เมือง	ตำบล	
เมืองกระบี่	648.552	10	59	1	1	7
เขาพนม	788.522	6	54	-	1	6
เกาะลันตา	339.843	5	36	-	1	5
คลองท่อม	1,042.531	7	68	-	4	5
อ่าวลึก	772.989	9	52	-	2	9
ปลายพระยา	433.367	4	35	-	1	4
ลำทับ	320.708	4	28	-	1	4
เหนือคลอง	362.00	8	57	-	1	8
รวม	4,708.512	53	389	1	12	48

ที่มา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ (2561)

ศาสนา

ประชากรจังหวัดกระบี่ นับถือศาสนาพุทธ 61.04% ศาสนาอิสลาม 38.65% ศาสนาคริสต์ 0.25% ศาสนาอื่นๆ 0.05% โดยมีวัด 81 แห่ง ที่พัทธสงฆ์ 33 แห่ง มัสยิด 186 แห่ง โบสถ์คริสต์จักร 8 แห่ง ศูนย์อบรมจริยธรรมฯ 186 แห่ง และศูนย์พระพุทธศาสนาฯ 6 แห่ง

การเกษตรของจังหวัดกระบี่

พืชเศรษฐกิจ การเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจของจังหวัดกระบี่ มีพื้นที่ปลูกปาล์มน้ำมันมากที่สุดรองลงมา คือ ยางพารา ทุเรียน เงาะ ลองกอง และมังคุด ตามลำดับ

ด้านการประมง จังหวัดกระบี่มีแนวชายฝั่งยาว 160 กิโลเมตร มีการประกอบอาชีพการประมงที่มีมูลค่าสูง คือ การเลี้ยงกุ้งทะเล รองลงมาคือ การทำประมงพื้นบ้าน การทำฟาร์มปลาน้ำกร่อย และการทำฟาร์มเลี้ยงสัตว์น้ำจืด

ด้านปศุสัตว์ จังหวัดกระบี่เลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจที่มีมูลค่าสูง คือ โคเนื้อ กุ้งมังกร ไก่ไข่ แพะ และเป็ด ตามลำดับ

ประวัติการปกครองและผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ได้ถือกำเนิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 โดยตั้งสำนักงานอยู่ในอาคารศาลากลางจังหวัดกระบี่ ต่อมาในวันพฤหัสบดี ที่ 28 ธันวาคม 2549 ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ได้ย้ายสำนักงานจากอาคารศาลาประชาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่หลังเดิม มายังสำนักงานใหม่บริเวณปากคลองจิหลาด หมู่ที่ 7 ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จนถึงปัจจุบัน และได้แบ่งส่วนงานต่างๆ ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เป็น 10 กลุ่มงาน ประกอบด้วย 1)ฝ่ายบริหาร 2)สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ 3)กองกิจ การสภา 4)กองแผนงานและงบประมาณ 5)กองคลัง 6)กองช่าง 7)กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม 8)กองพัสดุและทรัพย์สิน และ9)กองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อบริหารงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 จนถึงปัจจุบันนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีผู้ดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ทำเนียบนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ตั้งแต่ปี 2540 - 2562

ชื่อ-สกุล นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่	วาระการดำรงตำแหน่ง
1) นายสมศักดิ์ กิตติธรรกุล	16 ธันวาคม 2540 – 23 ธันวาคม 2542
2) นายสมศักดิ์ กิตติธรรกุล	18 กุมภาพันธ์ 2543 – 15 ธันวาคม 2543
3) นายประกอบ ตูลารักษ์	16 ธันวาคม 2543 – 31 มีนาคม 2544
4) นายสมศักดิ์ กิตติธรรกุล	5 เมษายน 2544 – 4 กุมภาพันธ์ 2547
5) นายสมศักดิ์ กิตติธรรกุล	14 มีนาคม 2547 – 13 มีนาคม 2551
6) นายสมศักดิ์ กิตติธรรกุล	20 เมษายน 2551 – 19 เมษายน 2555
7) นายสมศักดิ์ กิตติธรรกุล	15 กรกฎาคม 2555 – ปัจจุบัน

ที่มา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ (2562)

2.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล (2541) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและประชาชนสามารถเข้าถึงการรับบริการนั้นได้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่ภาครัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยที่รัฐดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม

อำนาจ บุญรัตน์โมตรี (2559) ได้กล่าวว่า การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายสำคัญ ดังนี้ 1)รัฐต้องมีการให้บริการสาธารณะแบบตลาด 2)รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3)รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน 4)รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 5)รัฐต้องจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ของประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Good (1973) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Wolman (1973) อธิบายไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งที่เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived performance) กับความคาดหวัง (Expectation) ดังสมการ

$$\text{Customer Satisfaction} = \text{Expectation} - \text{Perceived Performance}$$

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

โอภาส มงคลพิพัฒน์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งใจไว้บรรลุหรือสมหวังนั่นเอง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังไว้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บรรดิษฐ์ สุธรรมเม้ง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 250 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำไปเทียบกับเกณฑ์เพื่ออภิปรายผล สรุปผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจการบริหารงานตามหลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม

มันทนา สินสสถาน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว อำเภอดรอน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนแยกตามระดับการศึกษาต่อการบริหารจัดการที่ดีโดยรวม และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนแยกตามระดับการศึกษาต่อการบริหารจัดการที่ดีแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว อำเภอดรอน จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดสองแคว มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดความพึงพอใจวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบเอฟ ผลการวิจัยจากแบบวัดความพึงพอใจที่ตอบกลับมาสมบูรณ์จำนวน 360 ชุด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษา ทั้ง 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ต่อการบริหารจัดการที่ดีโดยรวมทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้เมื่อศึกษาเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านหลักนิติธรรม นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สมบุญ พรหมลิ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลกู่ อำเภอลำปาง จังหวัดศรีสะเกษ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบสังคม/ชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยวด้านการ

บริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความต้องการและความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตความต้องการมากแต่ความพึงพอใจปานกลาง ด้านการจัดระเบียบสังคม/ชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยความต้องการมากแต่พึงพอใจปานกลาง ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยวความต้องการและความพึงพอใจปานกลาง ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมความต้องการและความพึงพอใจปานกลาง ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นความต้องการและความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสัมพันธ์ต่อกันอยู่ในระดับสูง ปานกลาง ทั้งภาพรวมและทุกด้าน ดังนั้น จึงควรสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการสาธารณะตามแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนต่อไป

อธิพงษ์ วรุตมสุธี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย ในการให้บริการประชาชน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขอนามัย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการประชาสัมพันธ์ และ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งเพื่อเสนอแนะให้คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลโคกกลอย พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 122 คน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

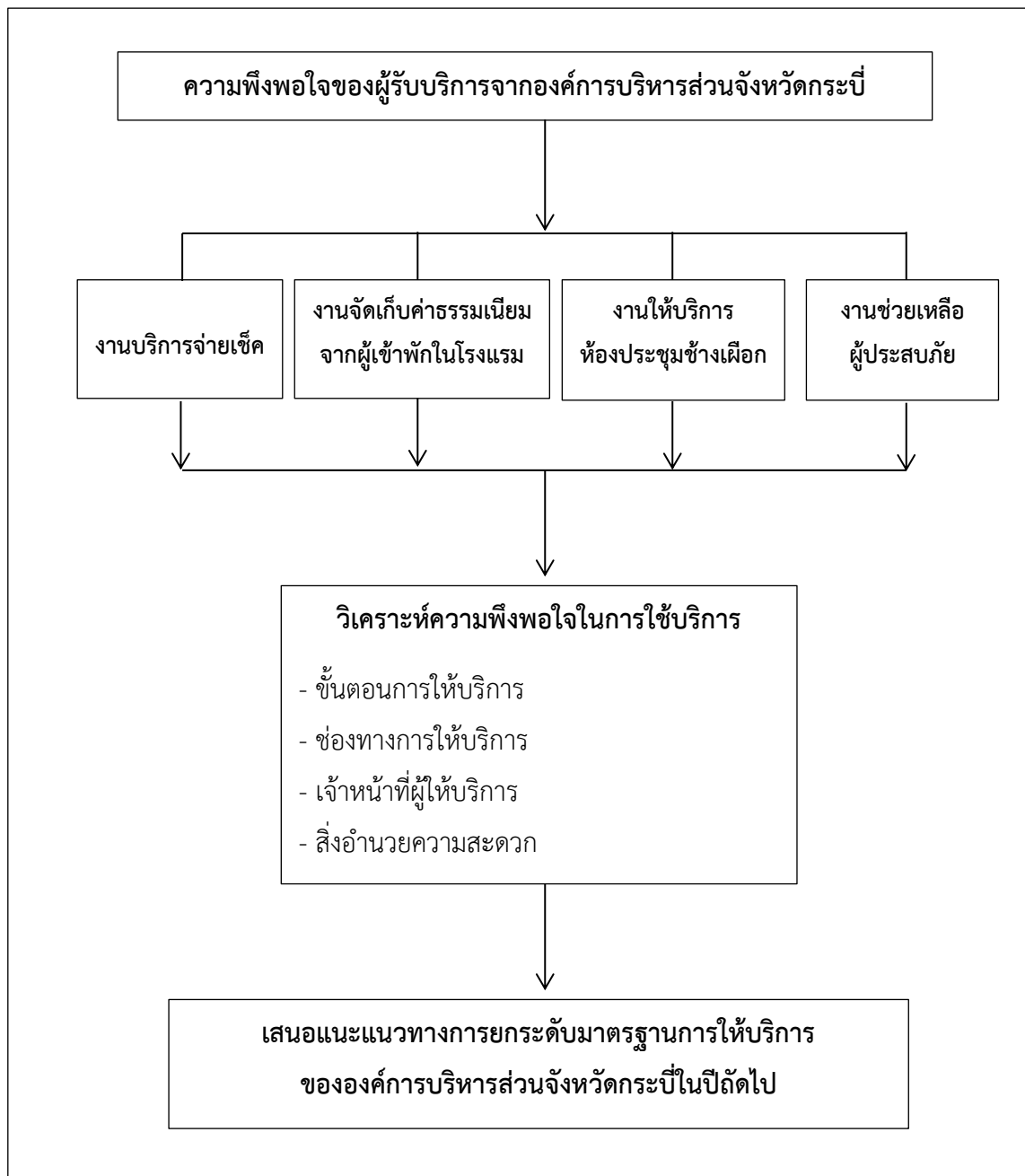
1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นระหว่างเพศชายและเพศหญิงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกลอย อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระยะเวลาการอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโคกกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีกรอบแนวคิดในการวิจัยตามแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีวิธีการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บริการงาน งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม งานบริการจ่ายเช็ค และงานบริการห้องประชุมข้างเผือก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชากรทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

z คือ คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยการคำนวณครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ 5 หรือ 0.05 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(2.58)^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 385 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดโดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota sampling) และสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ) ด้วยวิธี Accidental sampling

3.1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (independent variables)

- 1.1 ประเภทของงานบริการ
- 1.2 เพศ
- 1.3 อายุ
- 1.4 สถานภาพสมรส
- 1.5 ระดับการศึกษา
- 1.6 อาชีพหลัก
- 1.7 รายได้ต่อเดือน
- 1.8 ภูมิลำเนา

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดกระบี่

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และภูมิลำเนา จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (Ratio scale) สำหรับตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวัดแบบอันดับ (Ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วัดการวัดตัวแปรแบบอันดับ (Ordinal scale)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการนำแบบสำรวจไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสาธารณะจาก 4 กลุ่มงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ได้แก่ งานบริการจ่ายเช็ค งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจาก ผู้เข้าพักในโรงแรม งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือกและงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย

พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ทำการค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อนำมาใช้ประกอบการดำเนินการวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ (Percent) ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หรือ ร้อยละ 84.20 - 100.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หรือ ร้อยละ 68.20 - 84.19	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หรือ ร้อยละ 52.20 - 68.19	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หรือ ร้อยละ 36.20 - 52.19	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หรือ ร้อยละ 20.00 - 36.19	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ งานบริการ จ่ายเช็ค งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย ระหว่างเดือน มกราคม ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 385 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์และได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

4.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิจัย

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ดังนี้ ประเภทงานที่ใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่ ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=385)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของงานที่ใช้บริการ		
งานบริการห้องประชุมข้างเผือก	124	32.17
งานบริการจ่ายเช็ค	120	31.17
งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม	119	30.97
งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย	22	5.74
เพศ		
หญิง	195	50.71
ชาย	190	49.29
อายุ		
21 - 30 ปี	129	33.45
31 - 40 ปี	154	40.00
41 - 50 ปี	75	19.53
51 - 60 ปี	25	6.50
60 ปีขึ้นไป	2	0.52
สถานภาพสมรส		
โสด	154	39.93
สมรส	213	55.40
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	18	4.67
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	17	4.33
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	2.48
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	72	18.58
อนุปริญญา/ ปวส.	92	23.83
ปริญญาตรี	162	42.10
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.67

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=385)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	126	32.81
พนักงานเอกชน	135	34.99
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	101	26.31
เกษตรกร	19	4.96
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	1	0.31
ว่างงาน	2	0.62
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	2	0.60
5,001 – 10,000 บาท	8	2.17
10,001 – 15,000 บาท	89	23.22
15,001 – 20,000 บาท	98	25.39
20,001 – 25,000 บาท	63	16.41
25,001 – 30,000 บาท	61	15.79
30,001 – 35,000 บาท	19	4.96
35,001 – 40,000 บาท	8	2.17
40,001 – 45,000 บาท	2	0.62
45,001 – 50,000 บาท	10	2.48
50,000 บาทขึ้นไป	24	6.19
ภูมิลำเนา		
จังหวัดกระบี่	365	94.74
จังหวัดอื่นๆ	20	5.26

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน มีประเภทของงานที่ใช้บริการและปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ประเภทของงานที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ใช้บริการงานห้องประชุมข้างเผือก จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.17 รองลงมาคือ งานบริการจ่ายเช็ค จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 รองลงมาคือ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม จำนวนงานละ 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.97 และ งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.74 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.71 และเป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.45 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.53 รองลงมา มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.62 ตามลำดับ

สถานะภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสถานะภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.93 และสถานภาพหม้าย หย่า แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.83 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.58 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 และระดับประถมศึกษา จำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 4.33 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.99 รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 รองลงมาประกอบ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.31 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 รองลงมาอยู่ในสถานะว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.62 และ อยู่ในสถานะแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.31 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.39 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.22 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 รองลงมา มีรายได้ ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 35,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.96 ตามลำดับ

ภูมิลำเนา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่จังหวัดกระบี่ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74 และมีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

4.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำนวน 385 คน ประกอบด้วย งานบริการจ่ายเช็ค งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน และคิดค่าเป็นร้อยละ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หรือ ร้อยละ 84.20 - 100.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หรือ ร้อยละ 68.20 - 84.19	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หรือ ร้อยละ 52.20 - 68.19	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หรือ ร้อยละ 36.20 - 52.19	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หรือ ร้อยละ 20.00 - 36.19	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในภาพรวม
จำแนกตามงานบริการ

(n = 385)

ความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. งานบริการจ่ายเช็ค	4.56	0.39	91.20	มากที่สุด
2. งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
3. งานบริการห้องประชุมข้างเผือก	4.34	0.51	86.80	มากที่สุด
4. งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย	4.06	0.47	81.20	มาก
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม	4.37	0.23	87.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 และเมื่อพิจารณาเป็นกลุ่มงานให้บริการ พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการจ่ายเช็ค อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. งานที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับสอง คือ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. งานที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับสาม คือ งานบริการห้องประชุมข้างเผือก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4. งานที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับสี่ คือ งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

(n = 385)

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.25	89.80	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.13	89.00	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.36	85.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.28	0.20	85.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า

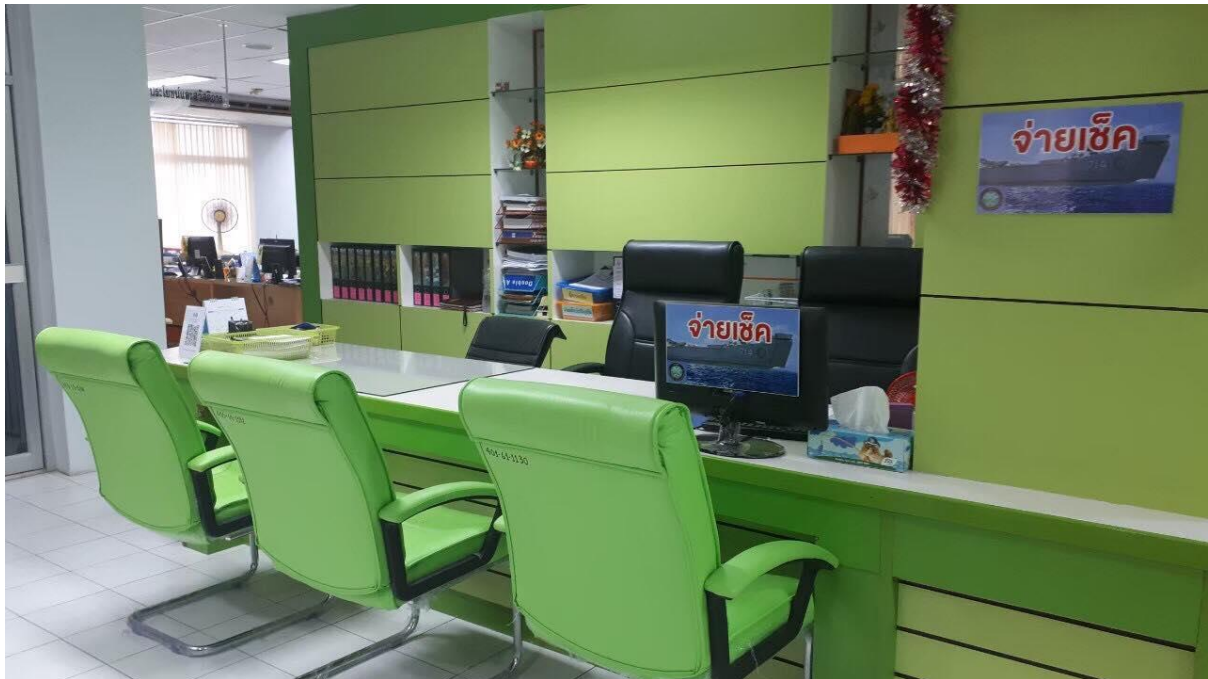
1. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสอง คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.13 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 89.0 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสาม คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสี่ คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการจ่ายเช็ค



ภาพที่ 4.1 ที่ทำการของงานบริการจ่ายเช็ค

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการจ่ายเช็ค

(n=120)

องค์ประกอบกาให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.44	90.80	มากที่สุด
1.1 งานบริการจ่ายเช็คมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.44	0.51	88.80	มากที่สุด
1.2 การให้บริการจ่ายเช็คเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.50	0.54	90.00	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการจ่ายเช็คไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
1.4 ขั้นตอนการให้บริการจ่ายเช็คในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.64	0.54	92.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.44	0.49	88.80	มากที่สุด
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คมีหลากหลายเพียงพอและทันสมัย	4.31	0.66	86.20	มากที่สุด
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.49	0.52	89.80	มากที่สุด
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คครบวงจรรวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.52	0.52	90.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.67	0.45	93.40	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี หน้าตายิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม	4.70	0.48	94.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.60	0.53	92.00	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.45	91.60	มากที่สุด
4.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการง่ายเช็ค เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	4.52	0.52	90.40	มากที่สุด
4.2 การจัดขั้นตอนงานการให้บริการง่ายเช็คไว้อย่างชัดเจน สะดวก และไม่ซับซ้อน	4.62	0.48	92.40	มากที่สุด
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการง่ายเช็คมีความสะอาดและเรียบร้อย	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการง่ายเช็คมีความพร้อมและเพียงพอ	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.56	0.39	91.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการง่ายเช็คโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า

1. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.40

2. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสอง คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 91.60

3. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสาม คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 90.80

4. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสี่ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 94.20

2. อันดับสอง คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี หน้าตายิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

3. อันดับสาม คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

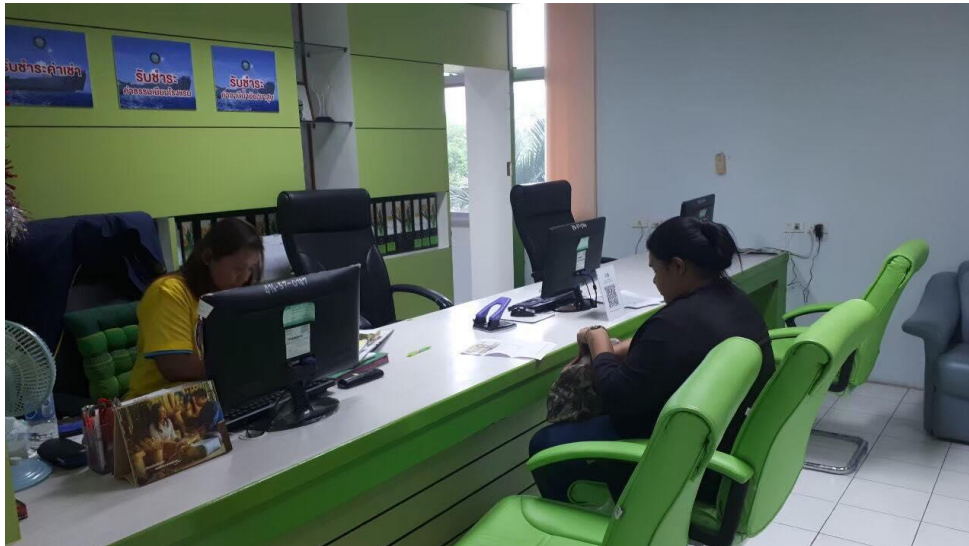
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละประเด็น 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

1. อันดับแรก คือ ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

2. อันดับสอง คือ งานบริการจ่ายเช็คมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

3. อันดับสาม คือ ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 89.80

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม



ภาพที่ 4.2 ที่ทำการของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม

(n=119)

องค์ประกอบบริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.47	91.00	มากที่สุด
1.1 งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรมมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.55	0.64	91.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.48	0.59	89.60	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
1.4 ขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.41	0.59	88.20	มากที่สุด
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัย	4.36	0.71	87.20	มากที่สุด
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.41	0.66	88.20	มากที่สุด
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมครบวงจร รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.48	0.61	89.60	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.68	0.43	93.60	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี หน้าตายิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม	4.69	0.50	93.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.70	0.50	94.00	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
4.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรม เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	4.51	0.71	90.20	มากที่สุด
4.2 การจัดขั้นตอนงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรมไว้อย่างชัดเจน สะดวก และไม่ซับซ้อน	4.57	0.62	91.40	มากที่สุด
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมมีความสะอาดและเรียบร้อย	4.54	0.64	90.80	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมมีความพร้อมและเพียงพอ	4.53	0.67	90.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรมโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า

1. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.60

2. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสอง คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

3. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสาม คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 90.60

4. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสี่ คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. อันดับแรก มีสองข้อ คือ 1)เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ 2)เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 และ 0.55 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 94.00

2. อันดับสอง คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี หน้าตายิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.80

3. อันดับสาม คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละประเด็น 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

1. อันดับแรก คือ ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรมมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

2. อันดับสอง คือ ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรมไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 88.20

3. อันดับสาม มีสองข้อ คือ 1) การให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ 2) ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรมครบวงจร รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และ 0.61 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก



ภาพที่ 4.3 ห้องประชุมข้างเผือกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก

(n=124)

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.53	85.40	มากที่สุด
1.1 งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือกมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.17	0.74	83.40	มาก
1.2 การให้บริการห้องประชุมข้างเผือกเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.30	0.65	86.00	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.27	0.64	85.40	มากที่สุด
1.4 ขั้นตอนการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.34	0.61	86.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.25	0.48	85.00	มากที่สุด
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัย	4.21	0.66	84.20	มากที่สุด
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.23	0.64	84.60	มากที่สุด
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกครบวงจร รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.32	0.59	86.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.47	0.58	89.40	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี หน้าตายิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม	4.35	0.57	87.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.29	0.60	85.80	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.28	0.61	85.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.47	87.20	มากที่สุด
4.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการห้องประชุม ช่างเผือก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	4.25	0.67	85.00	มากที่สุด
4.2 การจัดขั้นตอนงานการให้บริการห้องประชุมช่างเผือกไว้อย่างชัดเจน สะดวก และไม่ซับซ้อน	4.37	0.56	87.40	มากที่สุด
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการห้องประชุมช่างเผือกมีความสะอาดและเรียบร้อย	4.33	0.61	86.60	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการห้องประชุมช่างเผือกมีความพร้อมและเพียงพอ	4.50	0.57	90.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.34	0.51	86.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ห้องประชุมช่างเผือก โดยรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า

1. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 89.40
2. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสอง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 87.20
3. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสาม คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 85.40
4. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสี่ คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 97.00

2. อันดับสอง คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการห้องประชุมข้างเผือก มีความพร้อมและเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 90.00

3. อันดับสาม คือ การจัดขั้นตอนงานการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกไว้อย่างชัดเจน สะดวก และไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละประเด็น 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

1. อันดับแรก คือ งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือกมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

2. อันดับสอง คือ ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

3. อันดับสาม คือ ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย



ภาพที่ 4.4 เจ้าหน้าที่งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานช่วยเหลือผู้ประสบภัย

(n=22)

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	3.78	0.61	75.60	มาก
1.1 งานช่วยเหลือมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.63	0.63	72.60	มาก
1.2 การให้บริการช่วยเหลือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและทันท่วงที	3.78	0.71	75.60	มาก
1.3 ขั้นตอนการให้บริการช่วยเหลือไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	3.84	0.68	76.80	มาก
1.4 ขั้นตอนการให้บริการช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.89	0.56	77.80	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	4.00	0.48	80.00	มาก
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือมีหลากหลายเพียงพอและทันสมัย	4.00	0.74	80.00	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.00	0.57	80.00	มาก
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือครบวงจร รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.00	0.57	80.00	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.15	0.53	83.00	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี หน้าที่ยิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม	4.12	0.71	82.40	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.00	0.66	80.00	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.15	0.68	83.00	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.26	0.65	85.20	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.52	86.40	มากที่สุด
4.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการด้านงานช่วยเหลือ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	4.21	0.71	84.20	มากที่สุด
4.2 การจัดขั้นตอนงานช่วยเหลือไว้อย่างชัดเจน สะดวก และไม่ซับซ้อน	4.36	0.59	87.20	มากที่สุด
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะอาด เรียบร้อย ปลอดภัย	4.21	0.63	84.20	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานช่วยเหลือมีความพร้อมและเพียงพอ	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.06	0.47	81.20	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยโดยรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 81.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบการให้บริการ พบว่า

1. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 86.40

2. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสอง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 83.00

3. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสาม คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 80.00

4. องค์ประกอบที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสี่ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. อันดับแรก คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานช่วยเหลือมีความพร้อมและเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 90.40

2. อันดับสอง คือ การจัดขั้นตอนงานช่วยเหลือไว้ชัดเจน สะดวกและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

3. อันดับสาม คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละประเด็น 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

1. อันดับแรก คือ งานช่วยเหลือผู้ประสพภัยมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 72.60

2. อันดับสอง คือ การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสพภัยเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและทันท่วงที มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 75.60

3. อันดับสาม คือ ขั้นตอนการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสพภัยไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 76.80

4.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์และเฟสบุ๊ก ให้เป็นหนึ่งในช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มงานต่างๆ ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
2. สถานที่โดยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีความสวยงามและสะอาดดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยินดีให้ข้อมูล และมีจิตบริการดีมาก
4. ควรเพิ่มการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับขยะ และปัญหาร้ายพิบัติจากธรรมชาติ
5. ควรพัฒนาเส้นทางเดินไปขึ้นเรือไปเกาะพีพี ให้มีความสะอาด และมีกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว
6. ควรปรับปรุงทัศนียภาพเข้าท่าเรือให้มีความสวยงามและทันสมัยมากยิ่งขึ้น
7. ควรอำนวยความสะดวกเหลือผู้ประสบภัยทางทะเล มาไว้ด้านหน้าท่าเรือเพื่อให้นักท่องเที่ยวรับรู้ และรู้สึกปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
8. ควรปรับปรุงอาคารที่พักนักท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด ให้มีความสวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยมากกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562 ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สร้างแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย งานบริการจ่ายเช็ค งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยทำการประเมินตามองค์ประกอบการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ระหว่างเดือน มกราคม – สิงหาคม 2562 จำนวน 385 คน ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการจ่ายเช็ค งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปี 2562 จำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
งานบริการจ่ายเช็ค	4.56	0.39	91.20	มากที่สุด
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.44	90.80	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.49	88.80	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.45	93.40	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.45	91.60	มากที่สุด
งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.47	91.00	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.41	0.59	88.20	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.43	93.60	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

องค์ประกอบการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก	4.34	0.51	86.80	มากที่สุด
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.53	85.40	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.25	0.48	85.00	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.58	89.40	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.47	87.20	มากที่สุด
งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย	4.06	0.47	81.20	มาก
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.78	0.61	75.60	มาก
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.00	0.48	80.00	มาก
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.53	83.00	มาก
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.52	86.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.37	0.23	87.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่แบ่งตามกลุ่มงานให้บริการต่างๆ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 87.40 โดยที่งานบริการจ่ายเช็คมีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 91.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ งานให้บริการห้องประชุมข้างเผือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 86.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกลุ่มงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในกลุ่มงานบริการจ่ายเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในกลุ่มงานบริการจ่ายเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 91.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ

ในส่วนของด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 75.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรมและด้านช่องทางการให้บริการของกลุ่มงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในกลุ่มงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อด้านขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 91.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นขั้นตอนการให้บริการของงานบริการจ่ายเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 90.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว และมีการจัดลำดับการปฏิบัติงานก่อนหลังที่ชัดเจน ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเป็นประจำทุกปี เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 85.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของงานบริการจ่ายเช็คมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 88.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านช่องทางการให้บริการของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อช่องทางการ

ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการของงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงาน สามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้หลากหลายช่องทาง เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ต่างๆ Facebook หรือ Line@ เป็นต้น ก็จะทำให้ประชาชนมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและใช้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 89.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หากพิจารณาตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการจ่ายเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 93.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบ และมีความถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ในอนาคตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล หรือตามกลุ่มงาน หรือจัดโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และต้องมีการฝึกอบรมและปลูกฝังเกี่ยวกับจิตบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 หากพิจารณาตามหน่วยงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของงานจ่ายเช็คมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 91.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 90.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีสถานที่ให้บริการที่สะดวกสบายในการให้บริการประชาชน ภายในตัวอาคารมีความสะอาดเรียบร้อยและมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีป้ายสื่อความหมายและป้าย นำทางที่ชัดเจน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ควรดูแลและพัฒนาภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานเกิดความสะดวกสบายมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์ต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความเป็นส่วนตัวมากที่สุด

2. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ควรสร้างช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนโดยแบ่งเป็น ส่วนงานการให้บริการชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

3. ควรออกแบบชุด Uniform สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ได้มาตรฐาน มีความสวยงาม และทำให้ผู้ประภยหรือนักท่องเที่ยวหรือประชาชนทั่วไปเมื่อพบเห็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประภยจะรู้ได้ทันทีว่าเป็นเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานกู้ภัยได้ดียิ่งขึ้น

4. ควรมีการปรับย้ายสถานที่ตั้งและศูนย์วิทยุของงานช่วยเหลือผู้ประภยมาอยู่ด้านหน้าของอาคารที่พักผู้โดยสารท่าเรือจิหลาด เพื่อให้นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาติดต่อขอความช่วยเหลือได้ง่ายและเจ้าหน้าที่ก็สามารถเดินทางออกไปปฏิบัติงานได้ในเวลาที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่หลากหลายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยี

6. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการจองห้องประชุมข้างเผือกผ่านระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความยุ่งยาก ซับซ้อน ในการจองห้องประชุม ทั้งนี้การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ควรระบุข้อมูลวัน เวลา ชื่อผู้จองห้องประชุมข้างเผือก เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้ห้องประชุมข้างเผือกทราบถึงวันเวลาที่สามารถใช้ห้องประชุมได้

7. ควรทบทวนการกำหนดราคาการให้บริการห้องประชุมข้างเผือกใหม่ เพื่อสะท้อนถึงต้นทุนที่แท้จริงในการให้บริการห้องประชุมข้างเผือก

5.4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการสำรวจข้อมูล

จากการดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบปัญหาในการดำเนินงาน คือ ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ตามแผนที่วางไว้ เนื่องจากในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยต้องใช้ความรวดเร็วในการให้บริการและผู้รับบริการในบางกรณีก็ไม่สามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากสภาพร่างกายไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือมีอาการบาดเจ็บต่างๆ อีกทั้งในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยก็ไม่ได้มีการสอบถามหรือบันทึกข้อมูลของผู้ประสบภัยไว้ ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลผู้ใช้งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ตามจำนวนที่วางแผนไว้

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กนกกรส โยยะลา. การให้บริการด้านระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐาน เทศบาลตำบลตระการพืชผล อำเภอดงรัก พืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.2551.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิท พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. (2554). อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมอธรรม.
- จุฑาทิพย์ ไทยวัฒน. (2553). ระบบสนับสนุนการตัดสินใจการประเมินและบริหารจัดการปริมาณการใช้งานโทรศัพท์มือถือของชุมสายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท วิศวกรรม. (การจัดการวิศวกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการกรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลิต ธนิกกุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่ออาชญากรรมให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่นวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). การตลาดบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพงษ์ ภูริปานิ. (2557). การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รายงานการวิจัยภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นราธิป ศรีราม. (2557). แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการ จัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นวรรตน์ พันธุ์เวช. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของพนักงานเทศบาลตำบล วังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว. รายงาน การศึกษาอิสระ.ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง ท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น .
- บังอร บรรเทา สีดา สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ. (2559). การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง 6(1).
- ปภาณวิน ศิริรวง. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง สมบูรณ์อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงาน ยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรชัย เจตมานัน และคณะ. (2560). ทรัพยากรมนุษย์ : มิติการบริหารจัดการศตวรรษที่ 21 อย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ : สุตราโศกสาธิตเตอร์.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหาร ทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มัลลิกา เสงี่ยมอม. (2551). การพัฒนาระบบสารสนเทศของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ค.ม. กรุงเทพฯ:(ครุศาสตร์อุตสาหกรรม เทคโนโลยี). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม : ประชาชน องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น และราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.
- รังสรรค์ ทบวอ. (2551). การพัฒนาระบบการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมใน ห้องสมุดโรงเรียน ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. สารนิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะรัฐ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. วารสารการบริหารท้องถิ่น. 9(1).
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี การจัดการทั่วไป อุบลราชธานี .
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการค่าน้ำให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้าน กฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.).

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.

ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง. (2550). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2555). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จังหัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: ฟังนักงานกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.ถ.). (2548). คู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย..

Ahenfelter, J.P. (1999, July-September). Database Design for Education and Academe. WebNet Journal.

Bernays Edward L. (1977). Your Future in public Relations. New York Richard Rosen Press, Inc.
Blakeslee, Dorothy M.; & Rumble' John (2003, 12 February). The Essentials of a Database Quality Process' National Institute of Standards and Technology, standard Reference Dataprogram. Data Science Journal. p. 35.

Cutlip Scott M. and Allen H. center. (1978). Effective Public Relations. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Eisenberger, R. Huntington R. Hutchinson S. & Sowa, D. (1986) Perceived Organizational support. Journal of Applied Psychology, 71: 500-507.

Fox, Cristopher; Levitin, Anany; & Redman, Thomas C. (1994) e Nation of Data and It's Quality Dimensions Information Processing & Management. Encyclopedia of Library and Information Science. 50(1): 9-19.

Gane, chris; &Trish Sarson. (1979) Structured Systems Analysis : Tools and Techniques. New York Improved System Technology, Inc.

Heany, Donald F. (1986). Development of Information Systems. New York The Ronald press Company

Martin John E. (1977). Modern Public Relations. New York : McGraw-Hill Book Co.

Millett, J.D. (1954). Management in the Public Service: The Best for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Co.

IncRothwell, David M. (1993). Databases: An Instruction. London: McGraw Hill.

Sullivan, Albert L. (1979). The philosophy of public Ralations. public Relations Quarterly. 4(15). 7.

Wang, Charles B. (1997). Techno vision II. New York MCGraw Hill.

ภาคผนวก ก

QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน



งานบริการถ่ายเช็ค



การให้บริการห้องประชุมข้างเผือก



งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรม



งานช่วยเหลือผู้ประสพภัย

ป้ายสามเหลี่ยมสำหรับให้ผู้รับบริการสแกน QR Code เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจ
ผ่านโทรศัพท์มือถือเมื่อใช้บริการในกลุ่มงานต่างๆ เสร็จสิ้น



QR Code แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้ของแต่ละกลุ่ม

ชนิดกระดาษแบบแจก



ตัวอย่างหน้า Google Form สำหรับให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2/10/2562

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ งานบริการจ่ายเช็ค



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ งาน บริการจ่ายเช็ค

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ขึ้นเพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสำรวจฉบับนี้ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำเสนอในภาพรวม และไม่มีผลกระทบใดๆ กับผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง: โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

*จำเป็น

1. เพศ *

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง
- ☐ ไม่ต้องการระบุ
- ☐ อื่นๆ:

2. อายุปี *

คำตอบของคุณ

3. สถานภาพสมรส *

- ☐ โสด
- ☐ แต่งงาน
- ☐ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVx28uOVRgwRiKKpjT7QRyBs-wqo36wlgxgY1Q1oENPPVQEg/viewform?fbclid=IwAR173rdQek7A...> 1/4

4. ระดับการศึกษา *

- ☐ ต่ำกว่าประถมศึกษา
- ☐ ประถมศึกษา
- ☐ ม.ต้น / ปวช.
- ☐ ม.ปลาย
- ☐ อนุปริญญา / ปวส.
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่า ป.ตรี

5. อาชีพหลัก *

- ☐ นักเรียนนักศึกษา
- ☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ พนักงานเอกชน
- ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- ☐ เกษตร
- ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
- ☐ ว่างงาน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ



6. รายได้ต่อเดือน *

- ☐ ไม่มีรายได้
- ☐ ไม่เกิน 5,000 บาท
- ☐ 5,000 – 10,000 บาท
- ☐ 10,001 – 15,000 บาท
- ☐ 15,001 – 20,000 บาท
- ☐ 20,001 – 25,000 บาท
- ☐ 25,001 – 30,000 บาท
- ☐ 30,001 – 35,000 บาท
- ☐ 35,001 – 40,000 บาท
- ☐ 40,001 – 45,000 บาท
- ☐ 45,001 – 50,000 บาท
- ☐ 50,001 บาทขึ้นไป

7. ภูมิลำเนา *

- ☐ จังหวัดกระบี่
- ☐ อื่นๆ:

ถัดไป



ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVx28uOVRgwRiKKpjT7QRyBs-wqo36wlgxgY1Q1oENPPVQEg/viewform?fbclid=IwAR173rdQek7A...> 3/4

ตัวอย่างหน้า Google Form สำหรับให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์
ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

2/10/2562

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ งานบริการจ่ายเช็ค



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ งาน บริการจ่ายเช็ค

*จำเป็น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการจ่ายเช็ค

คำชี้แจง: โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. ขั้นตอนการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 งานบริการ จ่ายเช็คมีการจัด ลำดับขั้นตอน การให้บริการที่ ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 การให้ บริการจ่ายเช็ค เป็นไปตามระยะ เวลาที่กำหนด	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 ขั้นตอนการ ให้บริการจ่าย เช็คไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 ขั้นตอนการ ให้บริการจ่าย เช็คในแต่ละขั้น ตอนมีความ สะดวกและ รวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVx28uOVRGwRiKKpjT7QRyBs-wqo36wlgxgY1Q1oENPPVQEg/formResponse>

1/4

2. ช่องทางการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คมีหลากหลายเพียงพอและทันสมัย	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คครบวงจรรวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน หน้าที่มอบหมายได้เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	☐	☐	☐	☐	☐

3.4 เจ้าหน้าที่

.....
สามารถแก้ไข
ปัญหา อุปสรรค
ที่เกิดขึ้นได้
อย่างเหมาะสม

☐	☐	☐	☐	☐
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

4. สิ่งอำนวยความสะดวก *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 การจัดสิ่ง อำนวยความสะดวกของ สถานที่ให้ บริการด้านงาน ช่วยเหลือ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 การจัดชั้น ตอมงานช่วย เหลือไว้อย่าง ชัดเจน สะดวก และไม่ซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความ สะอาด เรียบร้อย ปลอดภัย	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านงาน ช่วยเหลือมี ความพร้อมและ เพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐

5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการของงานบริการจ่ายเช็ค

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของแต่ละกลุ่มงาน



ชุดที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.2562

งานบริการจ่ายเช็ค

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ขึ้นเพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสำรวจฉบับนี้ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำเสนอในภาพรวมและไม่มีการระบุใดๆ กับผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง: โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ
☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส
☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หย่า / หย่า / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) ม.ต้น
☐ 4) ม.ปลาย / ปวช. ☐ 5) อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่า ป.ตรี
5. อาชีพหลัก
☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ☐ 3) พนักงานเอกชน
☐ 4) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 5) เกษตร ☐ 6) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 7) ว่างาน ☐ 8) อื่นๆ โปรดระบุ
6. รายได้ต่อเดือน
☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3) 5,000 – 10,000 บาท
☐ 4) 10,001 – 15,000 บาท ☐ 5) 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6) 20,001 – 25,000 บาท
☐ 7) 25,001 – 30,000 บาท ☐ 8) 30,001 – 35,000 บาท ☐ 9) 35,001 – 40,000 บาท
☐ 10) 40,001 – 45,000 บาท ☐ 11) 45,001 – 50,000 บาท ☐ 12) 50,001 บาทขึ้นไป
7. ภูมิลำเนา
☐ 1) จังหวัดกระบี่ ☐ 2) จังหวัดอื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในเรื่องใด

- ☐ 1) งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.1)
☐ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.2)
☐ 3) งานบริการจ่ายเช็ค (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.3)
☐ 4) งานให้บริการห้องประชุมข้างเือก (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.4)

(พลัดด้านหนึ่งเพื่อตอบ
แบบสำรวจความพึงพอใจ)

หมายเหตุ: กรณีที่มีข้อสงสัยในแบบสำรวจ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
อ.ดร.รุ่งริ จิตภักดี โทร 085-907-8576 หรือ อ.ดร.พงษ์พันธ์ คำพรม โทร 095-429-8282
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

งานบริการจ่ายเช็ค

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานบริการจ่ายเช็ค

งานบริการจ่ายเช็ค	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 งานบริการจ่ายเช็คมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.2 การให้บริการจ่ายเช็คเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการจ่ายเช็คไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
1.4 ขั้นตอนการให้บริการจ่ายเช็คในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัย					
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจ่ายเช็คครบวงจร รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี หน้าตายิ้มแย้ม แต่งกายเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการจ่ายเช็ค เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ					
4.2 การจัดขั้นตอนงานการให้บริการจ่ายเช็คไว้อย่างชัดเจน สะดวกและไม่ซับซ้อน					
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจ่ายเช็คมีความสะอาดและเรียบร้อย					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจ่ายเช็คมีความพร้อมและเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสำรวจ เราจะนำคำแนะนำของท่านไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป



ชุดที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.2562

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรม

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562**

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ขึ้นเพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสำรวจฉบับนี้ด้วยความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำเสนอในภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง: โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

1. เพศ
☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส
☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หย่า / หย่า / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
☐ 1) ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) ม.ต้น
☐ 4) ม.ปลาย / ปวช. ☐ 5) อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่า ป.ตรี
5. อาชีพหลัก
☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ☐ 3) พนักงานเอกชน
☐ 4) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 5) เกษตร ☐ 6) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 7) ว่างาน ☐ 8) อื่นๆ โปรดระบุ
6. รายได้ต่อเดือน
☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3) 5,000 – 10,000 บาท
☐ 4) 10,001 – 15,000 บาท ☐ 5) 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6) 20,001 – 25,000 บาท
☐ 7) 25,001 – 30,000 บาท ☐ 8) 30,001 – 35,000 บาท ☐ 9) 35,001 – 40,000 บาท
☐ 10) 40,001 – 45,000 บาท ☐ 11) 45,001 – 50,000 บาท ☐ 12) 50,001 บาทขึ้นไป
7. ภูมิลำเนา
☐ 1) จังหวัดกระบี่ ☐ 2) จังหวัดอื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในเรื่องใด

- ☐ 1) งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.1)
☐ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.2)
☐ 3) งานบริการจ่ายเช็ค (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.3)
☐ 4) งานให้บริการห้องประชุมข้างเณอก (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.4)

(พิดักด้านหลังเพื่อตอบ
แบบสำรวจความพึงพอใจ)

หมายเหตุ: กรณีมีข้อสงสัยในแบบสำรวจ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

ผ.ศ.รุ่งริ้ว จิตภักดิ์ โทร 085-907-8576 หรือ ผ.ศ.พงศ์พันธุ์ คำพรวณ โทร 095-429-8282

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรม

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรม

งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรม	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.2 การให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
1.4 ขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัย					
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมครบวงจร รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสุภาพ อ่อนโยนดี หน้าที่ชัดเจน แต่งกายเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรม เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ					
4.2 การจัดขั้นตอนงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมไว้อย่างชัดเจน สะดวก และไม่ซับซ้อน					
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมมีความสะอาดและเรียบร้อย					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมของผู้เข้าพักโรงแรมมีความพร้อมและเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสำรวจ เราจะนำคำแนะนำของท่านไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป



ชุดที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.2562

การให้บริการห้องประชุมข้างเมือง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ขึ้นเพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสำรวจฉบับนี้ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำเสนอในภาพรวมและไม่มีการระบุใดๆ กับผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง: โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) ม.ต้น
☐ 4) ม.ปลาย / ปวช. ☐ 5) อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่า ป.ตรี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ☐ 3) พนักงานเอกชน
☐ 4) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 5) เกษตร ☐ 6) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 7) ว่างาน ☐ 8) อื่นๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3) 5,000 – 10,000 บาท
☐ 4) 10,001 – 15,000 บาท ☐ 5) 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6) 20,001 – 25,000 บาท
☐ 7) 25,001 – 30,000 บาท ☐ 8) 30,001 – 35,000 บาท ☐ 9) 35,001 – 40,000 บาท
☐ 10) 40,001 – 45,000 บาท ☐ 11) 45,001 – 50,000 บาท ☐ 12) 50,001 บาทขึ้นไป

7. ภูมิลำเนา

☐ 1) จังหวัดกระบี่ ☐ 2) จังหวัดอื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในเรื่องใด

- ☐ 1) งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.1)
☐ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.2)
☐ 3) งานบริการจ่ายเช็ค (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.3)
☐ 4) งานให้บริการห้องประชุมข้างเมือง (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.4)

(พลัดด้านหนึ่งเพื่อตอบ
แบบสำรวจความพึงพอใจ)

หมายเหตุ: กรณีที่มีข้อสงสัยในแบบสำรวจ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

ผ.ศ.รุ่งริ จิตภักดิ์ โทร 085-907-8576 หรือ ผ.ศ.พงศ์พันธุ์ คำพรวณ โทร 095-429-8282

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

การให้บริการห้องประชุมข้างเมือง

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

3.4 ความพึงพอใจต่อ การให้บริการห้องประชุมข้างเมือง

ห้องประชุมข้างเมือง	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 งานให้บริการห้องประชุมข้างเมืองมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.2 การให้บริการห้องประชุมข้างเมืองเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการห้องประชุมข้างเมืองไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
1.4 ขั้นตอนการให้บริการห้องประชุมข้างเมืองในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2. ช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องประชุมข้างเมืองมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัย					
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องประชุมข้างเมืองไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องประชุมข้างเมืองครบวงจร รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการห้องประชุมข้างเมือง เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ					
4.2 การจัดขั้นตอนงานการให้บริการห้องประชุมข้างเมืองไว้อย่างชัดเจน สะดวก และไม่ซับซ้อน					
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการห้องประชุมข้างเมืองมีความสะอาดและเรียบร้อย					
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการห้องประชุมข้างเมืองมีความพร้อมและเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสำรวจ เราจะนำคำแนะนำของท่านไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป



ชุดที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.2562

งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ขึ้นเพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสำรวจฉบับนี้ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำเสนอในภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง: โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) ม.ต้น
☐ 4) ม.ปลาย / ปวช. ☐ 5) อุดมศึกษา / ปวส. ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่า ป.ตรี

5. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา ☐ 2) ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ☐ 3) พนักงานเอกชน
☐ 4) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ 5) เกษตร ☐ 6) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
☐ 7) ว่างาน ☐ 8) อื่นๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3) 5,000 – 10,000 บาท
☐ 4) 10,001 – 15,000 บาท ☐ 5) 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6) 20,001 – 25,000 บาท
☐ 7) 25,001 – 30,000 บาท ☐ 8) 30,001 – 35,000 บาท ☐ 9) 35,001 – 40,000 บาท
☐ 10) 40,001 – 45,000 บาท ☐ 11) 45,001 – 50,000 บาท ☐ 12) 50,001 บาทขึ้นไป

7. ภูมิลำเนา

☐ 1) จังหวัดกระบี่ ☐ 2) จังหวัดอื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในเรื่องใด

- ☐ 1) งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.1)
☐ 2) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.2)
☐ 3) งานบริการจ่ายเช็ค (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.3)
☐ 4) งานให้บริการห้องประชุมข้างเมือง (ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 3.4)

(พลัดด้านหลังเพื่อตอบ
แบบสำรวจความพึงพอใจ)

หมายเหตุ: กรณีที่มีข้อสงสัยในแบบสำรวจ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

ผ.ศ. วรวิทย์ จิตภักดิ์ โทร 085-907-8576 หรือ ผ.ศ. พงศ์พันธ์ คำพรวณ โทร 095-429-8282

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานช่วยเหลือผู้ประสบภัย

งานช่วยเหลือ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ขอรับ การให้บริการ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
1. ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 งานช่วยเหลือมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน						
1.2 การให้บริการช่วยเหลือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและทันทั่วถึง						
1.3 ขั้นตอนการให้บริการช่วยเหลือไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน						
1.4 ขั้นตอนการให้บริการช่วยเหลือในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว						
2. ช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือมีหลากหลาย เพียงพอและทันสมัย						
2.2 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน						
2.3 ช่องทางและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือครบวงจร รวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี ทัศนคติดี และแต่งกายเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง						
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหายุ่งยากที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
4. สิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการด้านงานช่วยเหลือ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ						
4.2 การจัดขั้นตอนงานช่วยเหลือไว้อย่างชัดเจน สะดวกและไม่ซับซ้อน						
4.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะอาด เรียบร้อย ปอดภัย						
4.4 อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานช่วยเหลือมีความพร้อมและเพียงพอ						

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสำรวจ เราจะนำคำแนะนำของท่านไปพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ภาคผนวก ค

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล







