



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

A Survey of Recipients' Satisfaction Towards the Public Service of the Phuket Provincial Administrative Organization for the Budget Year 2020

ทวนธง ครูชาจ้อน^{*1} ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ¹ อภิรดี จิโรภาส¹

Thuanthong Krutchon^{*1} Chonlada Sangmanee Sirisatidkid¹ Apiradee Jiropas¹

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

¹Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

E-mail: thuanthong@tsu.ac.th

Received : 6 พฤศจิกายน 2563

Revised : 8 มกราคม 2564

Accepted : 25 มกราคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 1,267 คน และผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามและแนวคำถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานและการสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจ่ายเงินมากที่สุด รองลงมาคือ งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานคลินิกหน้าเล ตามลำดับ สำหรับรายด้านบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่สำคัญ คือ ควรประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการในการให้บริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ผ่านช่องทางออนไลน์ ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสถานที่หรือพื้นที่ให้บริการงานคลินิกหน้าเล ควรมีการจัดบริเวณหรือพื้นที่สำหรับให้ผู้มาติดต่อรับบริการงานการจ่ายเงิน และควรแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัตว์ที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของบริเวณสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ



คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การบริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

Abstract

The purpose of this research is to study the satisfaction of service recipients towards the public service of Phuket Provincial Administrative Organization which aims to use the result of the study as a guideline to improve the public service's performance of the Phuket Provincial Administrative Organization. The research methodology is a mixed method research. There were 1,267 public service recipients of the Phuket Provincial Administrative Organization selected for this study and there were 20 key informants. The research tools were questionnaires and questions for data collection. Therefore, data analysis adopted descriptive statistics and analytic induction.

The results of the study showed that the service recipients were satisfied with the public services provided by the Phuket Provincial Administrative Organization at the highest level. The type of the service which has the highest level and so on in term of service satisfaction is the service of payments department, the service of Khao Toh-Sae health park, the service of the mobile library and the service of Nar Lae clinic respectively. Moreover, this research also focused on each service providers and found that the service recipients were satisfied at a highest level in the service provider itself or its officer, the service channel, the service facilities and the service process were satisfied respectively.

The primary policy recommendations for developing and improving public service performance of the Phuket Provincial Administrative Organization is the Phuket PAO has to promote and make the service recipients understand the mobile library service through online channels. Moreover, it should take action on landscape design and adjustment surrounding Nar Lae clinic service area. Furthermore, the Phuket PAO should provide more comfortable waiting zone for their service recipients who are waiting for their payment services. Lastly the Phuket Provincial Administrative Organization should also take a serious action on stray animal issues that may cause harm to their service recipients of Khao Toh-Sae Health Park.

Keyword : Satisfaction, Public Service, Phuket Provincial Administrative Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรา 45 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542



มาตรา 17 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในฐานะที่เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งหนึ่งในประเทศที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติดังกล่าว จึงตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติราชการการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการเล็งเห็นถึงความจำเป็นของการวิจัยและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายเพื่อการวางแผนพัฒนาการให้บริการสาธารณะและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจำเป็นต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์การเนื่องจากขวัญและกำลังใจของบุคลากรส่งผลให้การปฏิบัติราชการและการบริหารจัดการขององค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2562) แม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจะมีผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากก็ตาม (ทวนธง ครูทจ๋อน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิต กิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส, 2563) แต่ด้วยหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่ได้กำหนดความสอดคล้องระหว่างผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการกับการสร้างขวัญและกำลังใจในรูปของเงินรางวัลประจำปี กล่าวคือ หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการและลูกจ้างไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ผ่านการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมาของปีที่ขอรับการประเมินทุกด้าน ๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และมีงบประมาณรายจ่ายเพื่อการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องดำเนินการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลา 12 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมของปีงบประมาณเป็นต้นไป และให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมมือกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะทั้งปีงบประมาณในแต่ละปี จึงจะเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นตั้งใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในการปฏิบัติราชการ การบริการประชาชน และการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ทั้งนี้การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยหลัก คือ

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต



การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับข้อกับวรรณกรรมหลักคือ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจากการให้บริการสาธารณะขององค์กร ซึ่งสุธรรม ฆนาบศักดิ์ (2560) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการต้องเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ นับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งองค์การควรดำเนินกิจกรรมหลักดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541) (1) การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (2) การกำหนดเป้าหมายทิศทางการให้บริการให้ชัดเจน และ (3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Badran, Mohamed, Al Ghais, Hamdy (2020) ได้เสนอแนวคิดการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญคือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงข่ายถนน กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกฎระเบียบของการให้บริการ

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์จากการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพงานบริการและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยเน้นในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่เป็นประโยชน์ อันเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ภายใต้หลักการของการให้บริการที่ สุนันทา ทวีผล (2550) ได้นำเสนอไว้ประกอบด้วย 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ 2. หลักความสม่ำเสมอ 3. หลักความเสมอภาค 4. หลักความประหยัด และ 5. หลักความสะดวก สำหรับการให้บริการภาครัฐต้องคำนึงถึงการให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิถีคิด และวิถีทำงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม



สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (ชนะดา วีระพันธ์, 2555)

ดังนั้น การศึกษาการให้บริการในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษากิจกรรมที่เป็นประโยชน์และเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีกับผู้รับบริการ ที่อยู่บนพื้นฐานของการให้บริการประชาชนที่ดี โดยกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีที่นำมาศึกษาประกอบด้วย รถห้องสมุดเคลื่อนที่ คลินิกหน้าเล การจ่ายเงิน และสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือการบริการที่รัฐดำเนินการจัดทำขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาค เท่าเทียม เพียงพอ ต่อเนื่อง ตรงเวลา และยุติธรรม สำหรับหน่วยบริการสาธารณะที่สำคัญสำหรับราชการส่วนท้องถิ่นคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถูกกำหนดให้มีภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบหลักคือ การจัดบริการสาธารณะตามภารกิจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องตระหนักถึงการนำเอาแนวคิดการบริหารและการพัฒนามาบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานบริหารท้องถิ่นจึงจะเป็นการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชนที่ยั่งยืนใน 5 มิติการพัฒนา คือ มิติการพัฒนาเศรษฐกิจ มิติการพัฒนาสังคม มิติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มิติการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และมิติการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทวนธง ครุฑจ้อน, 2561)

ดังนั้น การศึกษาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้จึงเป็นการศึกษากิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในมิติการพัฒนาเศรษฐกิจ มิติการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และมิติการพัฒนาสังคมเป็นสำคัญภายใต้ความรับผิดชอบของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองสาธารณสุข กองคลัง และกองการช่างและกีฬา

4. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานบริการสาธารณะครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัดอุบลราชธานี มีวิสัยทัศน์การพัฒนา คือ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล บริการประทับใจ เพื่อนำไปสู่เมืองน่าอยู่ คู่คุณธรรม” และมีพันธกิจ ประกอบด้วย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี, 2562ข)

1. ส่งเสริมสาธารณสุขในชุมชน ให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี มีพลานามัยที่สมบูรณ์
2. พัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยการอนุรักษ์วิถีชีวิตชุมชน วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น
3. พัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐาน และมีความเท่าเทียมกันในจังหวัด
4. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีคุณธรรมและมีความสุข
5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน



6. ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้คงความสมดุลทางชีวภาพ ภายใต้ความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น

7. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความทันสมัยครอบคลุมทั้งจังหวัด

8. พัฒนาด้านการเมืองและการบริหารตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

สำหรับงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีแนวปฏิบัติโดดเด่นในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อนำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยงานบริการ จำนวน 4 ประเภทงานบริการ ดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2562) 1. งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานด้านการศึกษา) 2. งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (งานด้านสาธารณสุข) 3. งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง (งานด้านอื่น ๆ) และ 4. งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา (งานด้านอื่น ๆ)

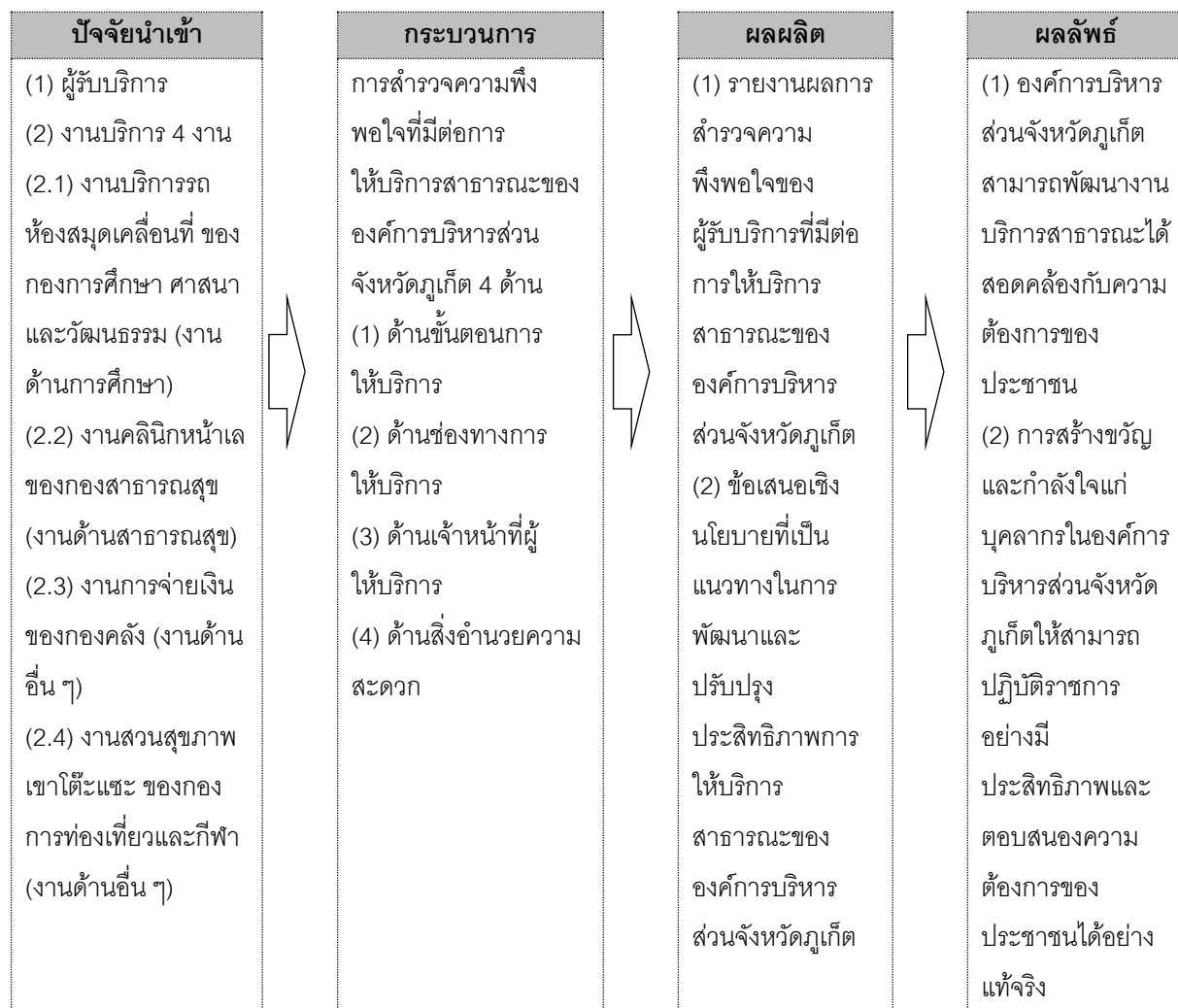
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีดังนี้ สุธรรม ขนาคักดี (2560) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($M = 4.49$) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($M = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.44$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ใน 4 งานบริการ และเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง ศักยภาพให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการ ด้านการศึกษา ได้แก่ ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ประจำปีอำเภอกะทู้ คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคืองานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานโครงการ อบจ. สัตบุรุษ คิดเป็นร้อยละ 83.00 และงานด้านอื่นๆ ได้แก่ สนามฟุตบอลแบบมีหลังคาโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี คิดเป็นร้อยละ 82.60 ในขณะที่ Engdaw (2020) ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการบริหารเมืองบาเฮอร์ ดาร์ (Bahir Dar): กรณีของเมืองยอยจินบอท 20 (Ginbot20) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบของการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเมืองยอยจินบอท 20 ผล



การศึกษาพบว่า การรับรู้ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นแตกต่างกัน ซึ่งการตอบสนอง การจับต้องได้ การรับประกัน และความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามการเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทั่วไปความเป็นไปได้ที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจเมื่อมีการให้บริการที่มีคุณภาพเท่ากับ 0.84 (ร้อยละ 84.0) นอกจากนี้ Badran et al. (2020) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ: หลักฐานจากองค์การภาครัฐในประเทศคูเวต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของบริการสาธารณะของกระทรวงกิจการสาธารณะของประเทศคูเวต และกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการที่สำคัญที่สุดจากความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการพัฒนาและการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 69 การพัฒนาและการบำรุงรักษาโครงข่ายถนน ร้อยละ 76 ความสุภาพและมารยาทการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 63 การอธิบายกฎและข้อบังคับแก่ประชาชน ร้อยละ 60 และกระบวนการหรือขั้นตอนที่ง่ายต่อการบริการ ร้อยละ 62 นอกจากนี้การวิเคราะห์เส้นทาง พบว่า กฎระเบียบของรัฐบาลมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุดในบรรดาตัวบ่งชี้คุณภาพต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 45 ในขณะที่ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่มีผลร้อยละ 38 ผลกระทบโครงสร้างพื้นฐานมีผลร้อยละ 20 การพัฒนาถนนมีผลร้อยละ 9 และประชาชนมีผลกระทบเชิงลบ (ร้อยละ -12) ต่อความพึงพอใจโดยรวม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น คณะผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยอธิบายเชิงระบบความสัมพันธ์ได้ดังนี้ (Mabry & Attridge, 1990)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพลักษณะดำเนินงานพร้อมกัน (Concurrent Embedded Design) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เกี่ยวกับ 4 ประเภทงานบริการ คือ (1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานด้านการศึกษา) (2) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (งานด้านสาธารณสุข) (3) งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง (งานด้านอื่น ๆ) และ (4) งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา (งานด้านอื่น ๆ) โดยประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อ



ช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 งานบริการ โดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

1.1 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีชื่อในระบบทะเบียนราษฎร จำนวนทั้งสิ้น 410,211 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต, 2562) เมื่อนำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ พบว่า ประชากรในการศึกษามากกว่า 100,000 คน ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จำนวน 2 ประเภทงานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ (2) งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา

1.2 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่หมู่ที่ 4 ชุมชนแหลมตุ๊กแก ตำบลรัชฎา อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) จำนวน 110 คน เมื่อนำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ พบว่า ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 86 คน

1.3 กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง โดยอ้างอิงจากสถิติการจ่ายเงิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 7,514 รายการ เมื่อนำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ พบว่า ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 381 คน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

งานบริการสาธารณะ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	410,211	400
2) งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา	410,211	400
3) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข	110	86
4) งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง	7,514	381
รวม	828,046	1,267

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นประชาชนที่เข้ารับบริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต จาก 4 ประเภทงานบริการ โดยกำหนดจำนวนแบบเจาะจงประเภทงานบริการละ 5 คน รวมจำนวน 20 คน และทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบก๊อสนิมะ ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นบุคคลเริ่มต้นจะถูกพิจารณาและอ้างอิงจากการศึกษาเอกสารสำคัญ และข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดถือเป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยเชิงสาธารณะได้



3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็นดังนี้ (1) เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Bryman, 2004) และตอนที่ 3 เป็นแบบปลายเปิด ส่วนการทดสอบเครื่องมือได้หาความเที่ยงตรงโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิและค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือและหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) 4 ประเภทงานบริการ ดังนี้ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่เท่ากับ 0.980 งานคลินิกหน้าเลเท่ากับ 0.935 งานการจ่ายเงิน เท่ากับ 0.986 และงานสวนสุขภาพเขาใต้ชะชะเท่ากับ 0.960 (2) เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแนวคำถามที่มีลักษณะเป็นเค้าโครงและเป็นแนวคำถามคร่าว ๆ ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ประกอบด้วย นักวิชาการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 คน และอาจารย์ด้านการปกครองท้องถิ่น รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 คน

4. การรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสำคัญ 2 แหล่ง ได้แก่ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ และ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม (Field Survey) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 1,267 ชุด และข้อความคำถามเพื่อการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก 20 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และ (2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสร้างข้อสรุปที่เป็นการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยหลังจากคณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วนำข้อมูลมาแยกตามหมวดหมู่เพื่อการวิเคราะห์ ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตสภาพแวดล้อมมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย

ผลการศึกษา

สำหรับงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีแนวปฏิบัติโดดเด่นในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วยงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 ประเภทงานบริการ ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปและประเภทงานบริการ

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทงานบริการ									
	รถห้องสมุดเคลื่อนที่		คลินิกหน้าเล		การจ่ายเงิน		สวนสุขภาพเขาโตะแซะ		ภาพรวม	
	(n = 400)		(n = 86)		(n = 381)		(n = 400)		(n = 1,267)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
ชาย	186	46.5	34	39.5	185	48.6	191	47.8	596	47.0
หญิง	214	53.5	52	60.5	196	51.4	209	52.2	671	53.0
อายุ										
น้อยกว่า 21 ปี	307	76.7	7	8.2	0	0.0	34	8.4	348	27.5
21 - 39 ปี	50	12.5	3	3.5	134	35.2	95	23.8	282	22.3
40 - 59 ปี	35	8.8	53	61.6	245	64.3	183	45.8	516	40.7
60 ปีขึ้นไป	8	2.0	23	26.7	2	0.5	88	22.0	121	9.5
ระดับการศึกษา										
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	65	16.3	78	90.7	2	0.5	95	23.7	240	18.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	149	37.2	8	9.3	4	1.0	65	16.3	226	17.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	112	28.0	0	0.0	16	4.2	123	30.7	251	19.9
อนุปริญญา/เทียบเท่า	19	4.7	0	0.0	78	20.5	35	8.7	132	10.4
ปริญญาตรี	50	12.5	0	0.0	207	54.3	73	18.3	330	26.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.3	0	0.0	74	19.5	9	2.3	88	6.9
อาชีพ										
นักเรียน/นักศึกษา	316	79.0	6	7.0	0	0.0	42	10.5	364	28.7
เกษตรกร	2	0.5	0	0.0	0	0.0	11	2.7	13	1.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	5.8	1	1.2	158	41.5	35	8.8	217	17.1
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	11	2.7	16	18.6	0	0.0	75	18.7	102	8.1
รับจ้าง	28	7.0	22	25.6	72	18.9	141	35.3	263	20.8
ธุรกิจส่วนตัว	18	4.5	15	17.4	147	38.6	71	17.7	251	19.8
อื่นๆ	2	0.5	26	30.2	4	1.0	25	6.3	57	4.5



ข้อมูลทั่วไป	ประเภทงานบริการ									
	รถห้องสมุดเคลื่อนที่		คลินิกหน้าเล		การจ่ายเงิน		สวนสุขภาพเขาไต่ชะ		ภาพรวม	
	(n = 400)		(n = 86)		(n = 381)		(n = 400)		(n = 1,267)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้										
ไม่มีรายได้	269	67.2	28	32.6	0	0.0	61	15.3	358	28.3
ต่ำกว่า 15,001 บาท	96	24.0	58	67.4	54	14.2	191	47.7	399	31.5
15,001 - 30,000 บาท	28	7.0	0	0.0	244	64.0	119	29.7	391	30.8
30,001 - 60,000 บาท	5	1.3	0	0.0	73	19.2	25	6.3	103	8.1
มากกว่า 60,000 บาท	2	0.5	0	0.0	10	2.6	4	1.0	16	1.3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ดด้านต่าง ๆ ในภาพรวม

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ประเภทงานบริการ									
	รถห้องสมุดเคลื่อนที่		คลินิกหน้าเล		การจ่ายเงิน		สวนสุขภาพเขาไต่ชะ		ภาพรวม	
	(n = 400)		(n = 86)		(n = 381)		(n = 400)		(n = 1,267)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.65	4.41	0.56	4.63	0.46	4.58	0.68	4.56	0.61
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.64	4.47	0.54	4.70	0.41	4.56	0.74	4.58	0.62
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.60	4.66	0.45	4.70	0.42	4.63	0.63	4.64	0.55
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.67	4.51	0.52	4.62	0.45	4.60	0.68	4.57	0.61
รวม	4.52	0.61	4.51	0.48	4.66	0.34	4.59	0.65	4.59	0.55

หมายเหตุ M (Mean) หมายถึง ค่าเฉลี่ย; S.D. (Standard Deviation) หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 2 และตารางที่ 3 สามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละประเภทงานบริการ ดังนี้

1. งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (งานด้านการศึกษา)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม พบว่าผู้รับบริการจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.15 โดยมีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 21-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ และมีอายุ 60 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.0



สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.0 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.3 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 4.7 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.3 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 79.0 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 7.0 อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.5 และอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ ส่วนอาชีพเกษตรกรและอื่น ๆ อาทิ ว่างงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 เท่ากัน นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0 รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.0 และรายได้ระหว่าง 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ และรายได้มากกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.5

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.52$, $S.D. = 0.61$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.58$, $S.D. = 0.60$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.60$, $S.D. = 0.66$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและประเด็นเจ้าหน้าที่คำแนะนำการให้บริการได้อย่างดีมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.56$, $S.D. = 0.69$ และ $S.D. = 0.67$) เท่ากัน

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.52$, $S.D. = 0.64$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.68$) ส่วนประเด็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.43$, $S.D. = 0.80$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.50$, $S.D. = 0.67$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการเดินทางเข้าถึงสถานที่บริการมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.53$, $S.D. = 0.71$) ส่วนประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพียงพอ เช่น ห้องน้ำและแสงสว่าง และประเด็นสถานที่มีเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.49$, $S.D. = 0.75$ และ $S.D. = 0.74$) เท่ากัน

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.49$, $S.D. = 0.49$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.54$, $S.D. = 0.63$) ส่วนประเด็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น เอกสารและแผ่นพับและประเด็นการจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือฝ่ายติดต่อสอบถามข้อมูลไว้คอยบริการผู้รับบริการมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.47$, $S.D. = 0.74$ และ $S.D. = 0.77$) เท่ากัน

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ของการจัดให้มีรถห้องสมุดเคลื่อนที่ภายใต้การจัดบริการด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและคอยให้



ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี และรุดห้องสมุดเคลื่อนที่ถือเป็นช่องทางการให้บริการอีกรูปแบบที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และถือว่าตอบโจทย์ของการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างแท้จริง

2. งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (งานด้านสาธารณสุข)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการจำนวน 86 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.53 โดยมีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา คือ มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ และมีอายุระหว่าง 21-39 ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.5 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.3 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น อาชีพการประมง คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.6 อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.6 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.4 และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ ส่วนอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.2 และไม่มีผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.4 รองลงมา คือ ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 32.6

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานคลินิกหน้าเลอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.51$, $S.D. = 0.48$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.66$, $S.D. = 0.45$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.73$, $S.D. = 0.47$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดีมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.64$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.51$, $S.D. = 0.52$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์หรือแนะนำการให้บริการต่าง ๆ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.55$, $S.D. = 0.63$) ส่วนประเด็นสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัยมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.45$, $S.D. = 0.61$)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($M = 4.47$, $S.D. = 0.54$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.53$, $S.D. = 0.65$) ส่วนประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.42$, $S.D. = 0.64$)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.41$, $S.D. = 0.56$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.55$, $S.D. = 0.63$) ส่วนประเด็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น เอกสารและแผ่นพับมีค่าน้อยที่สุด ($M = 4.31$, $S.D. = 0.69$)



นอกจากนี้ผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นถึงการบริการงานสาธารณสุขแบบเคลื่อนที่มายังชุมชนถือเป็นการทำงานเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในการส่งเสริมและรักษาสุขภาพของประชาชน โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการล้วนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ และบริการด้วยความรวดเร็ว และสุขภาพ รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือทางการแพทย์ แต่ควรปรับปรุงพื้นที่ให้มีความสะอาดมากขึ้นรวมถึงห้องน้ำสาธารณะ

3. งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง (งานด้านอื่น ๆ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการจำนวน 381 คน เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.06 โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.4 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 21-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.2 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ ส่วนระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 38.6 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ ส่วนประกอบอาชีพอื่น ๆ อาทิ อาชีพงานอิสระ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 และต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ ส่วนมีรายได้มากกว่า 60,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.6

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานการจ่ายเงินอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.66$, $S.D. = 0.34$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.70$, $S.D. = 0.41$, $S.D. = 0.42$) เท่ากัน สำหรับรายประเด็นของด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประเด็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว (One Stop Service) และการยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญโดยอยู่บนฐานของความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.74$, $S.D. = 0.49$ และ $S.D. = 0.47$) เท่ากัน ส่วนความหลากหลายของช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.56$) สำหรับรายประเด็นของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการได้อย่างดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.72$, $S.D. = 0.46$ และ $S.D. = 0.47$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.68$, $S.D. = 0.48$ และ $S.D. = 0.48$) เท่ากัน

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.63$, $S.D. = 0.54$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและให้คำแนะนำสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการและประเด็นการให้บริการมี



ความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.70$, $S.D. = 0.49$ และ $S.D. = 0.49$) เท่ากัน ส่วนประเด็นการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น เอกสารและแผ่นพับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.55$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.62$, $S.D. = 0.45$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการเดินทางเข้าถึงสถานที่บริการมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.72$, $S.D. = 0.49$) ส่วนสถานที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.47$, $S.D. = 0.55$)

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่จ่ายเงินเต็มไปด้วยความสุภาพอ่อนน้อมทั้งกายวาจาและบุคลิกภาพ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการพัฒนาช่องทางการให้บริการของงาน การจ่ายเงิน ได้สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเป็นอย่างมาก ซึ่งถือว่าเป็นการปรับตัวให้เข้ากับวิถีชีวิตตามความปกติใหม่ แต่ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา (งานด้านอื่น ๆ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.09 โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ ระหว่าง 21-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ และมีอายุน้อยกว่า 21 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.4 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.7 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.3 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.7 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.7 ส่วนอาชีพเกษตรกรน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7 นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.7 ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 15.3 และรายได้ระหว่าง 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ ส่วนรายได้มากกว่า 60,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานสวนสุขภาพเขาไต่ชะอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.59$, $S.D. = 0.65$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.63$, $S.D. = 0.63$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.66$, $S.D. = 0.63$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.61$, $S.D. = 0.69$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.60$, $S.D. = 0.68$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.64$, $S.D. = 0.71$) ส่วนประเด็นป้าย



ประชาสัมพันธ์หรือแนะนำการให้บริการต่าง ๆ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.57$, $S.D. = 0.77$)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($M = 4.58$, $S.D. = 0.68$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.63$, $S.D. = 0.65$) ส่วนประเด็นการจัดให้มีฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือฝ่ายติดต่อสอบถามข้อมูลไว้คอยบริการผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.53$, $S.D. = 0.80$)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.56$, $S.D. = 0.74$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญโดยอยู่บนฐานของความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.60$, $S.D. = 0.73$) ส่วนประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.54$, $S.D. = 0.82$)

นอกจากนี้ผู้รับบริการได้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของงานสวนสุขภาพเขาไต่ชะเป็นการให้บริการที่ตอบสนองต่อชีวิตคนเมืองในด้านการสร้างเสริมสุขภาพที่ดี โดยพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งด้านกิจกรรมรายท บุคลิกภาพ และการให้คำแนะนำการให้บริการ แต่ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากสุนัขจรจัดเป็นปัญหาที่ควรเร่งดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด

5. การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้รับบริการจำนวน 1,267 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สัดส่วน 1:1.13 โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา คือ มีอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีอายุระหว่าง 21-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตามลำดับ และมีอายุ 60 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.5 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.9 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.9 ส่วนการประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.8 อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ ส่วนอาชีพเกษตรกรรมน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 นอกจากนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.8 ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 28.3 และรายได้ระหว่าง 30,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ และรายได้มากกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.3

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.59$, $S.D. = 0.55$) และเมื่อพิจารณารายด้านและรายประเด็นสามารถอธิบายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้



ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.64$, $S.D. = 0.55$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.65$, $S.D. = 0.61$) ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.62$, $S.D. = 0.63$)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($M = 4.58$, $S.D. = 0.62$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการยืดหยุ่นของค่าบริการเป็นสำคัญโดยอยู่บนฐานของความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.61$, $S.D. = 0.67$) ส่วนประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.55$, $S.D. = 0.70$)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M = 4.57$, $S.D. = 0.61$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการเดินทางเข้าถึงสถานที่บริการมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.60$, $S.D. = 0.66$) ส่วนประเด็นสถานที่มีเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.54$, $S.D. = 0.68$)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.56$, $S.D. = 0.61$) สำหรับรายประเด็น พบว่า ประเด็นการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.61$, $S.D. = 0.67$) ส่วนการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น เอกสารและแผ่นพับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.5$, $S.D. = 0.70$)

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ททั้ง 4 ประเภทงานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (2) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (3) งานการจ่ายเงินของกองคลัง และ (4) งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.66$, $S.D. = 0.34$) รองลงมา คือ งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ($M = 4.59$, $S.D. = 0.65$) และงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ($M = 4.52$, $S.D. = 0.61$) ตามลำดับ ส่วนงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M = 4.51$, $S.D. = 0.48$)

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ทในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (2) งานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข (3) งานการจ่ายเงิน ของกองคลัง และ (4) งานสวนสุขภาพเขาไต่ชะ ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ทในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ท เป็นการให้บริการที่เป็นประโยชน์ มีความสม่ำเสมอ สะดวก และตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้รับบริการส่วนใหญ่ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมี



ความสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเล่มที่ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ สุนันทา ทวีผล (2550) ที่กล่าวถึง หลักการของการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพื่อให้การให้บริการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมี 5 หลักการ ได้แก่ (1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ (2) หลักความสม่ำเสมอ (3) หลักความเสมอภาค (4) หลักความประหยัด และ (5) หลักความสะดวก ผลการวิจัยของกรวรรณ สังขกร, สุรีย์ บุญญานพวงศ์, ศิริศักดิ์ มีเมธ, กาญจนา จีรัตน์ และเพ็ญพิชชา สุรินทร์ (2555) ที่ชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมและด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ผลการศึกษาของชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับเป็นดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และผลการวิจัยของอมรรัตน์ บุญญา (2557) ที่สรุปว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจรายด้านตามลำดับดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานศึกษาของวิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภัทร์ หวังดี และอรทิณี ทวายนาค (2558) ที่พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ และผลการศึกษาของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ที่พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ที่นำเสนอว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.20

ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการ พบว่า งานการจ่ายเงินของกองคลัง มีค่าร้อยละมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.23 รองลงมา คือ งาน



สวนสุขภาพเขาโตะและของกองการท่องเที่ยวและกีฬา คิดเป็นร้อยละ 91.89 และงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 90.45 ตามลำดับ ส่วนงานคลินิกหน้าเลขของกองสาธารณสุข มีค่าร้อยละน้อยที่สุด ร้อยละ 90.21 ซึ่งจากผลการศึกษาก็เห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเภทงานบริการ เนื่องจากประเภทงานบริการดังกล่าวข้างต้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการที่เต็มไปด้วยความสุภาพอ่อนน้อมปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการเป็นอย่างดีด้วยความรวดเร็ว ตลอดจนมีช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการกับประชาชนซึ่งถือว่าการปรับตัวให้เข้ากับวิถีชีวิตตามความปกติใหม่ รวมถึงเป็นประเภทงานบริการที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตในบริบทสังคมปัจจุบันทั้งสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมสุขภาวะ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเภทงานบริการหรือหน่วยงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อาทิ ผลการศึกษา ในปี 2559 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2559) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานโยธา การให้บริการเครื่องจักรกลเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านอื่น ๆ สนามพุทธรูปแบบมีหลังคาโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี งานด้านสาธารณสุข หน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่โรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และงานด้านการศึกษา ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสเตเรีย-อุบลราชธานี ผลการศึกษาในปี 2561 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2561) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการด้านการศึกษา ได้แก่ ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ประจำอำเภอทะนุ รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานโครงการ อบจ.สัตบุรุษ และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ สนามพุทธรูปแบบมีหลังคาโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี และผลการศึกษาในปี 2562 ของทวนธง ครุฑจัน, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส (2562) และทวนธง ครุฑจัน และคณะ (2563) ที่พบว่า (1) งานห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ศูนย์รวมใจออสเตเรีย - อุบลราชธานี ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) งาน Phuket care “สุขภาพพอเพียงกับโรงพยาบาลหมื่นเตี้ยในอุบลราชธานี” ของกองสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) งานโรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ของกองสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (4) งานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ของกองการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ (5) การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในลักษณะเดียวกันที่ศึกษาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อาทิ ผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ



จำแนกเป็นหน่วยงาน พบว่า (1) การให้บริการของสำนักการช่าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การให้บริการของสำนักการคลัง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (3) การให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4) การให้บริการของสถานธนาบาล 1 และ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (5) การให้บริการของท้องฟ้าจำลอง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (6) การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (7) การให้บริการของกองการแพทย์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (8) การให้บริการของห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และ (9) การให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตลอดจนสอดคล้องกับผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2560) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมองค์กรอยู่ในระดับมาก งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมาคือ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านทะเบียน และงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ รวมถึงผลการศึกษาของรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ กระจวบเหมาะ และไกรลิ่ง กระแสสินธุ์ (2560) ที่พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านอื่น ๆ ปรากฏว่า ได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงาน ดังนี้ ร้อยละ 96.6 ร้อยละ 96.8 ร้อยละ 96.4 และร้อยละ 96.4 ประมวลผลรวมได้เท่ากับ 96.6

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจ่ายเงินมากที่สุด รองลงมาคือ งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานคลินิกหน้าเล สำหรับรายด้านบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ควรประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เนื่องจากยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่ทราบเกี่ยวกับงานบริการในส่วนนี้ โดยควรดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบคลิปสั้นหรือประมวลภาพเคลื่อนไหวเกี่ยวกับกิจกรรมที่



เป็นหัวใจของงานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ก เฟสบุ๊กเพจ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี หรือสื่ออื่น ๆ

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณพื้นที่งานบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่ให้บริการงานคลินิกหน้าเล ของกองสาธารณสุข โดยบริเวณดังกล่าวยังมีปัญหาในเรื่องของภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากมีการพัฒนาหรือปรับปรุงภูมิทัศน์เกิดขึ้นจะช่วยทำให้บริเวณดังกล่าวมีภูมิทัศน์สวยงามและน่าใช้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างภาพจำที่ดีให้กับผู้รับบริการหรือผู้ที่สัญจรไปมาแล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัวอีกด้วย

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีควรมีการจัดบริเวณหรือพื้นที่สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการงานการจ่ายเงิน ของกองคลัง สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะผู้ที่มีมารอรับบริการที่ห้องกองคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งบางครั้งพบว่าเมื่อมีผู้มารับบริการมาพร้อมกันหลายคน จะมีปัญหาในเรื่องของสถานที่นั่งรอ ทั้งนี้เนื่องจากความคับแคบของสถานที่ ที่มีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีควรแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัตว์ที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของบริเวณสวนสุขภาพเขาไต่ชะ เนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีสุนัขและลิงจำนวนหนึ่งที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มาใช้บริการได้ ซึ่งสุนัขจะพบได้มากบริเวณก่อนขึ้นเขาไต่ชะ ทั้งนี้ปัญหาลักษณะนี้อาจเกิดจากการที่มีประชาชนในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงนำอาหารมาตั้งให้สุนัขในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว จึงทำให้สุนัขเหล่านั้นยังคงอาศัยอยู่ในบริเวณนั้น นอกจากนี้ในส่วนของลิง แม้ว่าทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีจะพยายามแก้ปัญหา แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทั้งหมด

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับของข้อมูลที่มีความหลากหลาย เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษาโดยการออกแบบการวิจัยให้มีการศึกษาเชิงลึกในงานบริการสาธารณะแต่ละงาน เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึกในแต่ละงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุดและบรรลุเป้าหมายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

รายการอ้างอิง

กรวรรณ สังขกร, สุรีย์ บุญญานุพงศ์, ศิริศักดิ์ มีเมล, กาญจนา จีรัตน์ และเพ็ญพิชชา สุรินทร์. (2555). รายงานโครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555 (รายงานวิจัย). เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกพานทอง จังหวัดชลบุรี. (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- ทวนธง ครุฑจั่น. (2561). การปกครองท้องถิ่นและการบริหารท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา: นาคีพิมพ์โฆษณา.
- ทวนธง ครุฑจั่น, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.
- ทวนธง ครุฑจั่น, ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ, อรสา อนันต์ และอภิรดี จิโรภาส. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์. 3(1), 11-23.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเกษตรศาสตร์, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2559). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2559. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2561. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2560). การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (รายงานวิจัย). ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, ธาธิปย์ พจน์สุภาพ, อาจารย์ ประจวบเหมาะ และไกล่รุ่ง กระแสสินธุ์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ. 16(1), 37-47.
- วิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภัทร์ หวังดี และอรทิณี ทวยนาค. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (ประจำปีงบประมาณ 2557). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 5(2), 122-130.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2558). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558. อุดรธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.



- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (รายงานวิจัย). อุดรธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*. 10(1), 64-84.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). (ปัญหาพิเศษปริญาหมายบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
- สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. (2562). รายงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://phuket.nso.go.th/>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2562ก). ขอบเขตการดำเนินงาน (Term of Reference: TOR) สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2562ข). วิสัยทัศน์และพันธกิจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2562, จาก http://www.phuketcity.org/vision_responsibility.php
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.(งานนิพนธ์ปริญาหมายบัณฑิต).มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- Badran, A. T., Mohamed, A. F., Al Ghais, M. R., & Hamdy, H. I. (2020). Measuring citizen satisfaction with public services delivery: Evidence from Kuwait public sector. *Frontiers in Management Research*, 4(1), 8-17.
- Bryman, A. (2004). *Social research methods*. 2nd Ed. New York: Oxford University Press.
- Engdaw, B. D. (2020). The impact of quality public service delivery on customer satisfaction in Bahir Dar city administration: The case of Ginbot20 sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644-654.
- Mabry, E. A. & Attridge, M. D. (1990). Small group interaction and outcome correlates for structured and unstructured tasks. *Small Group Research*, 21(3), 315-332.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper and Row.