



คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ธีรภัทร กิจจักษ์¹, ดวงใจ ปินตามูล², ตังนภสร ณ ป้อมเพชร³

อรุณ สนใจ⁴, สุภชัย ตรีเทศ⁵

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์^{1,4,5}

นักวิชาการอิสระ²

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต³

E-mail: teeraphat.kit@pcru.ac.th¹

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 409 คน ด้วยแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดด้วยวิธีสรุปและพรรณนาโวหารพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.58) จำแนกเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) งานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อการขนส่งและการเกษตร 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านรายได้หรือภาษีและ 4) งานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาลปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 90.25 โดยคิดเป็นคะแนนคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ที่ระดับคะแนน 9 ใน 10 คะแนน

คำสำคัญ : คุณภาพ ,การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, จังหวัดเพชรบูรณ์



The Public Service Quality of Phetchabun Provincial Administrative Organization

Teeraphat Kitjarak¹, Duangjai Pintamul², Darnnapasorn Na Pombejra³,

Arun Sonchai⁴, Supachai Tritose⁵

Faculty of Humanities and Social sciences Phetchabun Rajabhat University^{1,4,5}

Independent Scholar²

School of Laws and Politics Saun dusit University³

E-mail: teeraphat.kit@pcru.ac.th¹

ABSTRACT

The evaluation the peoples' satisfaction towards the public service of Phetchabun Provincial Administrative Organization. Collect data from 409 people was the questionnaire. The data were analyzed by the applications of frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. And for the open-ended questions, the data were analyzed by the conclusion and description, findings revealed that the total average of peoples' satisfaction towards the public service of Phetchabun Provincial Administrative Organization was in the highest level ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.58). The average satisfaction was 90.25 percent. When considering each item ordered from the highest to the least, they were 1) the repair of road surfaces in the transportation and the agriculture 2) the public health work 3) the tax and income and 4) the groundwater well-drilling and the renovation of the water storage for consumption, respectively. The score of public service quality in the second aspect was 9 out of 10.

Keywords: quality, service, Provincial Administrative Organization, Phetchabun



บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้ระบุถึงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปรากฏใน หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ มาตรา 17 ภายใต้บังคับในมาตรา 16 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เช่น การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น รวมถึง ในหมวด 3 การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร มาตรา 24 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ เช่น ภาษีสำหรับน้ำมัน เชื้อเพลิง ภาษีสำหรับยาสูบ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติการในรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมและการตรวจสอบภายใน มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการ

เปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

บทความนี้จะนำเสนอในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งในเชิงพื้นที่ต้องรับผิดชอบที่มีขนาดครอบคลุมทั้งเขตจังหวัด รวมทั้งมีการกิจช่วยเหลือและสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในพื้นที่ที่อาจมีทรัพยากรด้อยกว่าหรือไม่สามารถดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดให้ประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้ ดังนั้นในทางการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงถูกคาดหวังจากประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการที่สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานด้านการให้บริการ รวมถึงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อการขนส่งและการเกษตร และ 4) งานบริการด้านการขุดเจาะบ่อบาดาลปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) สัญญา เคณาภูมิ (2559) อ้างจาก Denhardt and Denhardt ,2000) รวมถึงแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ



การให้บริการ อันประกอบไปด้วย 1) ขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีการประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ กระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความเป็นระบบ มีระยะเวลาในการทำงานที่ชัดเจนและงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552 ; คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552 ; ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์, 2547, น. 322 ; Millet.1954, p. 112-114) 2) ช่องทางการให้บริการ ต้องมีช่องทางการให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องพฤติกรรมและวิธีการให้บริการที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพ เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายเรียบร้อย การต้อนรับ การพูดจาได้ตอบ และการตอบข้อซักถามด้วยความสุภาพ การให้บริการตามความต้องการ (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์, 2547 ; ศุภรา จิตภักดีรัตน์, 2547 : 20) และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก มีวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ (Millet.1954 : 112-114) การให้บริการในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมถึงกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 994,540 คน (กรมการปกครอง.2562 : ออนไลน์) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่ได้รับการ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามาเน (Yamane.1973 : 725) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บข้อมูลได้จริงจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 409 คน โดยจำแนกเป็น 1) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 53 คน 2) งานด้านสาธารณสุข

จำนวน 294 คน 3) งานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อ การขนส่งและการเกษตร จำนวน 30 คน 4) งานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาลปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค จำนวน 32 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ใช้สอบถามผู้ที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ในปีงบประมาณ 2562 ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งสิ้น 5

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อการขนส่งและการเกษตร งานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาล ปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมินดำเนินการสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มาใช้ข้อบังคับการบริการส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ในปีงบประมาณ 2562 เพื่อตอบแบบสอบถามจนเก็บแบบสอบถามกลับคืนครบทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ ส่วนประกอบดังนี้ 2



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (f) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2) เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

2.50 – 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.00 – 2.49 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3) นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละ จากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ ดังนี้

ตารางแสดงการเทียบค่าเฉลี่ยกับค่าร้อยละความพึงพอใจและระดับคะแนน

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากกว่า 4.75	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.5	ไม่เก็ยร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.25	ไม่เก็ยร้อยละ 90	8
มากกว่า 4	ไม่เก็ยร้อยละ 85	7
มากกว่า 3.75	ไม่เก็ยร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.5	ไม่เก็ยร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.25	ไม่เก็ยร้อยละ 70	4
มากกว่า 3	ไม่เก็ยร้อยละ 65	3
มากกว่า 2.75	ไม่เก็ยร้อยละ 60	2
มากกว่าหรือเท่ากับ 2.50	ไม่เก็ยร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 409 คน ผลการประเมิน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.58 คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 90.25) คุณภาพการให้บริการอยู่ที่ระดับคะแนน 9 จำแนกเป็นงานบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 53 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน และพบว่ามีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, S.D. = 0.57) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 90.03 คุณภาพการให้บริการอยู่ที่ระดับคะแนน 9 คะแนน



2. งานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 294 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบธุรกิจเกษตรกร และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และพบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.58) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 90.72 คุณภาพการให้บริการอยู่ที่ระดับคะแนน 9 คะแนน

3. งานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อการขนส่งและการเกษตร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และ

พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.58) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 90.96 คุณภาพการให้บริการอยู่ที่ระดับคะแนน 9 คะแนน

4. งานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาลปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 32 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย และมีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน และพบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.54) คิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 89.31 คุณภาพการให้บริการอยู่ที่ระดับคะแนน 8 คะแนน

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของงานบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวชี้วัด 4 ด้าน

งานบริการด้าน ตัวชี้วัด 4 ด้าน	รายได้หรือภาษี	สาธารณสุข	ปรับปรุงซ่อมแซม ถนน ฯ	งานด้านการขุดเจาะ บ่อบาดาล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	4.48	4.58	4.43
2. ช่องทางการให้บริการ	4.46	4.52	4.54	4.44
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	4.56	4.52	4.55
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	4.56	4.55	4.43
ภาพรวมการให้บริการ	4.50	4.53	4.54	4.46

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนและคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวม

การให้บริการรายด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	คุณภาพ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.50	0.53	มากที่สุด	90.03	9
2. งานด้านสาธารณสุข	4.53	0.58	มากที่สุด	90.76	9
3. งานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ฯ	4.54	0.58	มากที่สุด	90.96	9
4. งานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาล ปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำ ฯ	4.46	0.54	มาก	89.31	8
รวม	4.51	0.58	มากที่สุด	90.25	9



อภิปรายผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นองค์กรที่ปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่สุดของจังหวัดเพชรบูรณ์ มีพื้นที่ทั้งจังหวัดเป็นพื้นที่รับผิดชอบ มีบุคลากร มีงบประมาณ และเป็นองค์กรมีศักยภาพการให้บริการสูงเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับคะแนน 9.00 คะแนน โดยได้อภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานทั้ง 4 งานบริการ ดังนี้

1) งานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการโรงแรมและสถานีนํ้ามันและผู้ขอรับบริการซึ่งมีจำนวนมากจึงได้จัดให้มีอาคารส่วนบริการแยกออกจากอาคารสำนักงานหลัก เพื่อบริการความสะดวก มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก รวมถึงยังมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การออกพื้นที่บริการถึงสถานประกอบการ ซึ่งสะท้อนถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการ โดยเน้นผลลัพธ์หรือประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นกับประชาชน (Denhardt and Denhardt, 2003) ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ได้กำชับเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความเอาใจใส่และเตรียมรับมือหากเกิดปัญหาจากการให้บริการ ที่ผ่านมาสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ สอดคล้องกับ คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา มีขั้นตอนในการให้บริการ ที่มีความชัดเจนมี

ความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ มีลักษณะจุดบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการใช้บริการได้ง่ายขึ้น

2) งานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากทันท่วงทีในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทั้งหน่วยงานภาครัฐ เช่น สนับสนุนงบประมาณสำหรับจัดซื้อรถฉุกเฉินให้กับโรงพยาบาลวิเชียรบุรี อำเภวิเชียรบุรี, สนับสนุนงบประมาณสำหรับจัดซื้อรถฉุกเฉินโรงพยาบาลหนองไผ่ และสนับสนุนโครงการของชมรมอาสาสมัครหมู่บ้านจังหวัดเพชรบูรณ์ สนับสนุนศูนย์ควบคุมโรคติดต่ออำเภอโดยแมลงที่ 2.2 เพชรบูรณ์ รวมถึงสนับสนุนโครงการด้านสาธารณสุขให้กับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงให้เห็นถึงการเป็นการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) สัญญาเคนาฮุมิ (2559 อ้างจาก Denhardt and Denhardt, 2000) นอกจากการให้บริการผู้มาติดต่อหรือผู้มาขอรับบริการแล้วนั้น ภาครัฐหรือข้าราชการต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาขอรับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมแรงร่วมใจกันระหว่างพลเมือง ให้ทุกภาคส่วนได้แสดงความต้องการร่วมกันและนำไปสู่การบรรลุความต้องการร่วมกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ อัจฉริย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จาญพจน์ (2559) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีปี 2559 พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด และการให้บริการโดยเฉพาะ



เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความสะดวกรวดเร็ว

3) งานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อการขนส่งและการเกษตร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้ให้บริการงานด้านการปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อการขนส่งและการเกษตร โดยบางโครงการได้รับการติดต่อประสานงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่ขาดงบประมาณและเครื่องมือขนาดใหญ่ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลนาสนุ่น อำเภอศรีเทพ ขอรับการสนับสนุนปรับปรุงซ่อมแซมถนนเพื่อการขนส่งและการเกษตรจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 6 เส้นทาง โดยเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสนุ่น ได้รับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทั้งขั้นตอนและการประสานงานและตอบข้อซักถามด้วยความเรียบร้อยครบถ้วน รวมถึงทักษะการใช้งานเครื่องมือหนักของเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อความต้องการ เครื่องมือหนักมีเพียงพอและเจ้าหน้าที่สามารถใช้ได้เต็มประสิทธิภาพ

4) งานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาลปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค ได้ให้บริการแก่ภาครัฐและประชาชนทั่วไปด้วยความรวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และอำนวยความสะดวกด้านให้คำปรึกษา รวมถึงเครื่องมือเฉพาะที่จำเป็น เช่น บ่อบาดาลโรงพยาบาลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่, บ่อบาดาลโรงพยาบาลวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี, ขุดลอกคลองหามาตย ตำบลนาเกลือ อำเภอหนองไผ่ และขุดลอกคลองลำจังหัน ตำบลสามแยก อำเภอวิเชียรบุรี แต่เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์ขุดเจาะขนาดใหญ่มีจำนวนจำกัด และแต่ละพื้นที่ใช้ระยะเวลาการขุดเจาะพอสมควรจึง

ทำให้พื้นที่เตรียมขุดเจาะอื่นต้องรอลำดับ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา (2558) ได้ดำเนินการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ต้องจัดหาเครื่องจักรกลในการขุดเจาะบ่อบาดาลให้เพียงพอตามความต้องการ หากมีความต้องการให้บริการมาก จำเป็นต้องพิจารณาจัดลำดับในการขุดเจาะบ่อบาดาลอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงความพร้อมและความคุ้มค่าในการใช้ประโยชน์บ่อบาดาล

ข้อเสนอแนะ

งานด้านการขุดเจาะบ่อบาดาลปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคเป็นงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่างานบริการด้านอื่น ๆ ซึ่งควรพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ เช่น ให้มีการแนะนำ อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ให้ชัดเจนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด

References

- Act to define plans and procedures for decentralization to local government organizations in 1999. (1999, 17th November). Government Gazette. Book 116: Chapter 114 A.48 - 68.
- Chao Phraya University. (2015). **Monitoring and Evaluation of Nakhon Sawan Provincial Administrative Organization Development Plan 2015**. Nakhon Sawan.
- Denhardt, Janet B. and Denhardt, Roert B. (2003). **The New Public Service : Serving, Not steer**. New York : M.E shape, inc.
- Department of Local Administration. (2003). **A guide to monitoring and evaluating the preparation and conversion of the plan into action of the local government organization**. Bangkok.



- Department of Provincial Administration. (2019). **Population of Phetchabun Province.** Administration and Development of Registration Technology .Office of Registration Administration, Department of Provincial Administration. [online].:http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php. [accessed 24 October 2019].
- Faculty of Allied Health Sciences Naresuan University. (2009). **Satisfaction with the administration service Faculty of Allied Health Sciences Naresuan University.** [online].http://www.ahs. nu.ac.th/branch/secretaryprogram.html. [accessed 14 march 2020].
- Faculty of Economics, Thaksin University. (2019). **Assessing the satisfaction of clients with the public services of Phang Nga Provincial Administrative Organization.** Songkhla.
- Faculty of Pharmacy Khon Kaen University. (2009). **Satisfaction of service recipients towards the service provided by the dean's office Faculty of Pharmacy Khon Kaen University .**[online].http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06km2/app.doc. [accessed 15 march 2020]
- Kasetsart University. (2016). **Report of the Survey of the Satisfaction of People towards the Services of the Samut Sakhon Provincial Administrative Organization fical year 2016.** Bangkok.
- Millet, John D. (1954). **Management in public Services : the Quest of Effective Performance.** New York : McGraw-Hill.
- Office of the Public Sector Development Commission. (2005). **A Guide to Modern Management Techniques and Methods in accordance with Good Governance: Knowledge Management.** Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission.
- Pimpimool, A and Jatupoj, K. (2017). Survey Involved Client Satisfaction Towards Services of Ubonratchathani Provincial Administration Organization of the year 2016 .VRU Research and Development Journal Humanities and Social Science. Vol. 13 No. 1. 49 – 60.
- Pongsakornrunsilp, P. (2004). **Principles of marketing.** Bangkok : Top.
- Kenaphoom, S. (2016). **Public Administration Concept and Theories.** Mahasarakham : Maha Sarakham Rajabhat University Printing
- Yamane,Taro.(1973). **Statistics : An Introductory Analysis.**Third edutio.Newyork : Harper and Row Publication. Publication.