

**การประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช**

Assessment of Service Recipients Satisfaction
of Mokhalan Subdistrict
Administration Organization,
Tha Sala, Nakhon Si Thammarat.

เบญจพร จันทรโคตร
Benjaporn Juntarakote

สาขารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
อีเมล: nhumnhim__2525@hotmail.com

Public Administration Science,
Faculty of Humanities and Social Sciences,
Nakhon Si Thammarat Rajabhat University,
Nakhon Si Thammarat 80280, Thailand
E-mail: nhumnhim__2525@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อ.ท่าศาลา จ.นครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อ.ท่าศาลา จ.นครศรีธรรมราช โดยประเมินใน 4 ภารกิจ คือ 1) งานกิจการประปา 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4) งานกองทุนหลักประกันสุขภาพ ในแต่ละภารกิจแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัย พบว่า ในงานกิจการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.75, 4.71 และ 4.62 ตามลำดับ

สอดคล้องกับในการปฏิบัติงานจดทะเบียนพาณิชย์ และงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ ขณะที่ในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.62, 4.53 และ 4.48 ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ พบว่า หน่วยงานควรที่จะเพิ่มช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ ด้านช่องทางข้อมูลข่าวสารยังให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีสิ่งสนับสนุนในการเข้าถึงทางของสื่อบางด้านไม่เพียงพอ เช่น ขาดจุดบริการในการเข้าสู่เว็บไซต์ของหน่วยงาน ดังนั้นหน่วยงานจึงควรจัดจุดบริการให้เพียงพอมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้น

คำสำคัญ: การประเมินความพึงพอใจ, งานกิจการประปา, งานจดทะเบียนพาณิชย์, งานรับเรื่องราวร้องทุกข์, งานกองทุนหลักประกันสุขภาพ

Abstract

The objective of this research were 1) to study the level of satisfactory of the service recipients of Mokhalan Subdistrict Administration Organization. 2) to study the problem and ways to develop services of Mokhalan Subdistrict Administration Organization. The survey instrument was used to answer of 4

missions are 1) water supply 2) commercial registration 3) complaint handling 4) health insurance fund. Each mission is divided into 4 issues (processes, methods, authorities and facilities)

The results showed that in the water supply, the satisfaction of the service of authorities was highest at 4.84 followed by processes, facilities and methods have an average score of 4.75, 4.71 and 4.62, respectively. The satisfaction of commercial registration and health insurance fund mission are in line with the water supply mission. While in the complaint handling, service recipients were most satisfied with the facilities. The average score was 4.63, followed by processes, method and authorities have an average score of 4.62, 4.53 and 4.48, respectively. The suggestion from this study showed that the organization should increase the outreach channel. The information channel is also available to the needs of service recipients. There is insufficient support for access to some media channels, such as lack of access point to the organization's website. Therefore, the organization should provide more service points, include a public relations officer to guide the service.

Keywords: Assessment of satisfaction, Water supply

work, Commercial registration work, Complaint handling work, Health insurance fund work

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good governance) ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง

องค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน เป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหนึ่งในอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 15 หมู่บ้าน มีพื้นที่เป็นลักษณะที่ราบในบริเวณทิศตะวันออกและเป็นที่ราบเชิงเขาในทิศตะวันตกมีการเพาะปลูกพืชสวนและการทำนาข้าวโดยมีแหล่งน้ำ คือ คลองชุมขลิง คลองห้วยหินลับ คลองปลักยาว ส่วนบ้านเรือนตั้งกระจายอยู่ทั่วไปบริเวณเกษตรกรรม ในด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 2 แห่ง ในด้านบริการขั้นพื้นฐานมีระบบประปาจำนวน 12 แห่ง ในปี พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลโมคลานได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน

ด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.77 และ 4.76 ตามลำดับ

ในปี พ.ศ.2559 องค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน มีผู้มาขอใช้บริการด้านงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ และงานกิจการประปาจำนวนมาก รวมทั้งมีผู้มาขอใช้บริการในงานจดทะเบียนพาณิชย์ และงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้นกว่าปีก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการกิจดังกล่าว สำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี พิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ เป็นงานวิจัยที่มีเป้าหมาย เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงลักษณะการบริการ และบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ทำการศึกษาวิจัยจำเป็นต้องทราบถึง สาเหตุที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหา และปรับปรุงงานให้ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และเพื่อให้เกิดแจ่มชัดในปัญหาดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และค้นหาปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โมคคัลลาน อัมภเภตาศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

การศึกษานี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคคัลลาน อัมภเภตาศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2558–30 กันยายน พ.ศ.2559 กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโมคคัลลาน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2558–30 กันยายน พ.ศ.2559 จำนวน 390 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05 โดยพิจารณา ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการใน 4 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคคัลลาน อัมภเภตาศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ 1) งานกิจการประปา 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4) งานกองทุนหลักประกันสุขภาพ แต่ละภารกิจประกอบด้วยข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคคัลลาน อัมภเภตาศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา โดยที่ด้านถนนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบล คือ ตำบลคางพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลลำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบลคือ ตำบลกาบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ สำหรับด้านไฟฟ้าแสงสว่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ตำบลคือ ตำบลคางพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลลำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลกาบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า ตำบลสายออ และด้านประปาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีจำนวน 5 ตำบล คือ ตำบลคางพลู ตำบลบ้านวัง ตำบลโนนไทย ตำบลสายออ ตำบลลำโรง ระดับปานกลางมีจำนวน 4 ตำบลคือ ตำบลกาบัง ตำบลด่านจาก ตำบลถนนโพธิ์ ตำบลมะค่า จากข้อมูลวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป (Imwattanakul, 2010) การสำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารงานส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ รวมทั้งวิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ พบ

ว่า กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะฯ ในระดับน้อย เพียง 3-4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะฯ มีระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ โดยเพศและการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน และการมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน (Pathomsirikul & Sawmong, 2011)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า พบว่า เพศ

อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน (Verapun, 2012) การสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ (Chuatcha, 2015)

จากการศึกษากลุ่มประชากรจำนวน 390 คน พบว่าประชากรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการกิจการรับบริการต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการในงานกองทุนหลักประกันสุขภาพจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.97 รองลงมา คือ ผู้รับบริการในงานประปาจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18 ผู้รับบริการในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.44 และผู้รับบริการในงานจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 25 คน ร้อยละ 6.41 โดยประกอบด้วยเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 และเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 44.10 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.36 และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 36.15 โดยมีผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและประมงมากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77 และพบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.

ความพึงพอใจต่อ 4 การกิจหลัก

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ 4 การกิจหลัก 1. งานกิจการประปา 2. งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4. งานกองทุนหลักประกันสุขภาพ มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานกิจการ

ประปา

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานกิจการประปา องค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน ในงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านงานกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.63) เนื่องจาก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มี การแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดีต่อการให้บริการ การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ จัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม ความถูกต้อง ของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด และความชัดเจนของแผนผัง ในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายมี ความชัดเจน เข้าใจง่ายมากที่สุด มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ และการจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสะดวก ขณะที่ในด้านช่องทางการให้บริการได้รับคะแนน การประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุดในทั้ง 4 ด้านของการประเมิน เนื่องจากประชาชนยังมีความคุ้นชินและเข้าใจในระบบช่องทาง ที่ยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควรสำหรับการให้บริการ คือช่องทางที่ต้อง เดินทางไปติดต่อด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งทำ ให้ประชาชนเกิดความยุ่งยาก และเสียเวลาในการเดินทาง แต่ถึง แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโมคคัลลานจะเพิ่มช่องทางการให้ บริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เว็บไซต์ เพื่อส่งเสริมให้การ เข้าขอรับบริการจากประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียเวลา ในการเดินทางเพื่อมาติดต่อขอรับบริการ แต่ประชาชนก็ยังเลือก ใช้บริการโดยเดินทางมาขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล เช่นเดิม

2. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานจดทะเบียน

พาดิษย์

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานจดทะเบียน พาดิษย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน ในงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ด้านงานจดทะเบียนพาดิษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.46 (ร้อยละ 89.27) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.03) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในขั้นตอนให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (ร้อยละ 88.70) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (ร้อยละ 88.40) และช่องทางการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (ร้อยละ 88.70)

ในการปฏิบัติงานจดทะเบียนพาดิษย์ ประชาชนมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานประจำ คือ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกภาพที่ดี และการพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และมีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ขณะที่ในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าการขอรับบริการในภารกิจการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องมีการกรอกเอกสารและรับทราบรายละเอียดของข้อมูลที่เป็นเนื้อหา หลักเกณฑ์ กฎระเบียบนั้น ดังนั้นประชาชนให้ความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องการทำความเข้าใจที่ยุ่งยากและเนื้อหาภารกิจการขอรับบริการเป็นเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจ จึงมีความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้อธิบายรายละเอียดให้อย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนจึงต้องเดินทางมารับบริการด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบล

3. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน ในงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.29) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.59) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ร้อยละ 90.57) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 (ร้อยละ 89.66) ตามลำดับ ในภารกิจงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกมากที่สุด เนื่องจากมีข้อความบอกจุดบริการและป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก และการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวและความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเวลาราชการ การให้บริการของศูนย์บริการร่วม และมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ขณะที่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดแตกต่างจากภารกิจอื่นๆ คือประชาชนมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่โดยตรงสำหรับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการอย่างรวดเร็วนั้น แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ มีเพียง 1 คน ทำให้การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และติดตามกระบวนการการร้องทุกข์ให้ได้รับการแก้ไขไม่รวดเร็วตามความต้องการของประชาชนโดยภาพรวม ทำให้ผลการสำรวจจึงได้รับคะแนนเพียง 4.48 อยู่ในระดับมาก

4. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานกองทุนหลัก

ประกันสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน ในงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการด้านงานกองทุนหลักประกันสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.03) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.35) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.31) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.03) และด้านช่องทางการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.43)

ในการกิจกองทุนหลักประกันสุขภาพ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับคะแนนประเมินสูงที่สุด เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด การจัดลำดับก่อนหลังของ

ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่ามีความบอกจุดบริการ/ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก และสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ในด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้เวลาในราชการ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และการให้บริการของศูนย์บริการร่วม แต่ผู้รับบริการยังอยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลปรับปรุงการให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต การให้บริการนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ภารกิจ ได้พบปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. ในกิจการประปาด้านขั้นตอนการให้บริการยังขาดการชี้แจงเมื่อเกิดความล่าช้าหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอน ช่องทางการให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่ และนอกเวลาราชการยังมีน้อย ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ หน่วยงานควรที่จะเพิ่มช่องทางการให้บริการนอกสถานที่ ขณะที่ในส่วนกลางควรเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์
สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

2. ในงานจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่ายังขาดความชัดเจน
ในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การชี้แจงเมื่อเกิดความ
ล่าช้าหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอน ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีป้ายชี้แจง
ขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน ช่องทางการให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่ และนอกเวลาราชการยังมีน้อย ไม่เพียงพอต่อ
ผู้รับบริการ รวมทั้งการให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต ในสิ่ง
อำนวยความสะดวกหน่วยงานยังต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ
และความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ในการให้บริการ
ผู้ให้บริการควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอน
การใช้ช่องทางการรับบริการอื่น ๆ ที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
สมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ต รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้น

3. ในงานรับเรื่องร้องทุกข์ ควรมีการชี้แจงเมื่อเกิด
ความล่าช้าหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอน และควรมีการให้บริการนอก
เวลาราชการ เจ้าหน้าที่ขาดความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ
และพร้อมให้บริการ

4. ในงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ ควรมีการให้บริการ
นอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลควรอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการจัดทำ อบต. เคลื่อนที่ไปตาม
หมู่บ้าน เพื่อให้ความรู้ด้านช่องทางการรับบริการรูปแบบใหม่ที่
เน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่
ผู้ขอรับบริการ

บทสรุป

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน อำเภอนาทา ศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน 4 ภารกิจ คือ 1) งานกิจการประปา 2) งานจดทะเบียนพาณิชย์ 3) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4) งานกองทุนหลักประกันสุขภาพ พบว่า ในภารกิจงานกิจการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.75, 4.71 และ 4.62 ตามลำดับ ในภารกิจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.44, 4.42 และ 4.35 ตามลำดับ ในภารกิจงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.72, 4.70 และ 4.62 ตามลำดับ ขณะที่ในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.52, 4.53 และ 4.48 ตามลำดับ และผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโมคลาน พบว่า

ผู้รับบริการต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการทั้งนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ควรเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และอยากให้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ

References

- Chuatcha, N. (2015). *Suksā khwāmphungphoṇṇai khōṅ prachāchon to, kānhai bōrikan khōṅ 'ongkñ bōrihānsūantambon bāṅg yō, 'amphoe phra pradaeṅ ḥangwat samut prākān* [Satisfaction of the people complacence in customer service at subdistrict administrative organization Bangyo Phrapadeang Samutprakan] (Master's thesis). Bangkok, Thailand: Siam University.
- Imwattanakul, K. (2010). *Khwāmphungphoṇṇai khōṅ prachāchon thī mī to, kānhai bōrikan dān khroṅsāṅ phuṇthān khōṅ 'ongkñ bōrihānsūan tambon nai khet 'amphoe noṅ Thai ḥangwat Nakhōn Ratchasīma* [People satisfaction to infrastructure service of sub-district administrative organizations in Non Thai, Nakhon Ratchasima] (Master's thesis). Nakhon Ratchasima, Thailand: Suranaree University of Technology.
- Pathomsirikul, Y. & Sawmong, S. (2011). *Khwāmphungphoṇṇai khōṅ chumchon to, kānhai bōrikan sātharāna khōṅ 'ongkñ bōrihānsūantambon khloṅ sām 'amphoe khloṅ lūang ḥangwat Pathum Thānī* [Community satisfaction toward public services provider of Khlong Sam administration organization in sub-district Khlong Luang Pathum Thani province]. EAU Heritage Journal. 5(1), 139-151.
- Verapun, C. (2012). *Khwāmphungphoṇṇai khōṅ prachāchon*

*to₁ kānhai bō₁rikān khōng 'ongkān bō₁rihansuāntambon
 bān kao 'amphōē phān thōng chāngwat Chon Burī*
 [The people's satisfaction with the service system
 of Ban Kao subdistrict administrative organization,
 Panthong district, Chonburi province] (Master's thesis).
 Chonburi, Thailand: Burapha University.