



**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
ปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช***

**ASSESSMENT OF SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS FROM
PAK NAKHON SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
MUEANG DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE**

ปาริชาติ ชุมพงศ์, อีรยุทธ ชะนิล

Parichat chumpong, Teerayuth Chanil

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: Parichat_chu@nstru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2. ศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากร คือ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร จำนวน 5,120 คน กลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 5 ด้าน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.57) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.79 (ร้อยละ 95.83) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.65) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.44) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.77 (ร้อยละ 95.36) ตามลำดับ 2. ปัญหาอุปสรรค พบว่า ระบบและขั้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อน เข้าถึงได้ยาก บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานไม่ทั่วถึง สถานที่ในการบริการไม่อำนวย และช่องทางการให้บริการไม่ครอบคลุม ควรมีการพัฒนาาระบบและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากร

*Received November 14, 2024; Revised December 10, 2024; Accepted December 24, 2024



เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ตามภาระหน้าที่ของตนเอง จัดสถานที่บริการให้มีความโปร่งโล่งสบาย และเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนหลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชน ที่มาใช้บริการ

คำสำคัญ: การประเมิน; ความพึงพอใจ; ผู้รับบริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร; นครศรีธรรมราช

Abstract

This research article aims to 1. examine the satisfaction of service recipients towards the services provided by the Pak Nakhon Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Nakhon Si Thammarat Province and 2. Revenue and Tax Services, 3. Public Health and Environmental Services, 4. Education Services, and 5. Public Works and Building Permits; and 2. explore the problems, obstacles, and possible improvements in the services offered by the Pak Nakhon Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Nakhon Si Thammarat Province. This study uses survey research, targeting a population of 5,120 people from Pak Nakhon Subdistrict. The sample size, calculated using Taro Yamane's formula, is 371 participants. Data collection was conducted using a questionnaire, and the analysis was performed using frequency, mean, and standard deviation.

The research findings indicate that 1. the satisfaction of service recipients with the services provided by the Pak Nakhon Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Nakhon Si Thammarat Province, across all five areas, is highest in Community Development and Social Welfare, with a mean score of 4.78 (95.57%). When analyzing by specific factors, the area with the highest satisfaction is convenience, with a mean score of 4.79 (95.83%), followed by service processes and procedures at 4.78 (95.65%), service channels at 4.77 (95.44%), and service personnel at 4.77 (95.36%). 2. Problems and obstacles identified include complex systems and procedures that are difficult to access, insufficient knowledge among personnel, inadequate service facilities, and limited service channels. Recommendations include developing and simplifying service systems and processes, training personnel to improve job-specific knowledge, arranging more comfortable



service facilities, and expanding service channels to enhance convenience and efficiency for the public.

Keywords: Assessment; Satisfaction; Service Receiver; Pak Nakhon Subdistrict Administrative Organization; Nakhon Si Thammarat

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นในรูปแบบชุมชนชนบท และถือเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศไทย โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 ในปี พ.ศ. 2546 ทำให้ อบต. มีสถานะเป็นนิติบุคคลและสามารถดำเนินงานได้อย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย มีรายได้และทรัพย์สินของตนเอง การจัดตั้ง อบต. เริ่มต้นครั้งแรกในวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และจนถึงสิ้นปี พ.ศ. 2562 อบต. มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 5,324 แห่งทั่วประเทศ (ประกาศกรมการปกครอง เรื่อง แจ้งข้อมูลทางการปกครอง, 2563) การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน โดยรัฐบาลได้มอบอำนาจในการดำเนินงานตามหลักการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองและจัดบริการสาธารณะบางประเภทเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานท้องถิ่นยังคงต้องดำเนินนโยบายภายใต้นโยบายแห่งรัฐ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลังในระดับหนึ่ง ตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) อบต. เป็นหน่วยงานราชการที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่น มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อสร้างประโยชน์สุขและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับชุมชนในพื้นที่ (โกวิทย์ พวงงาม, 2548)

การบริการสาธารณะ คือการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวม กิจกรรมเหล่านี้อยู่ภายใต้การควบคุมของฝ่ายปกครองและมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น และสนับสนุนการพัฒนาของประเทศโดยรวม หลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือการสร้างประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น และมีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (อรัญญิก กักพล, 2552)



องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้รับการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นซึ่งให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติราชการ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา การเงินและการคลัง การบริการสาธารณะ และธรรมาภิบาล การประเมินนี้ครอบคลุม 4 มิติหลัก คือ ด้านประสิทธิผล คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560) ด้วยภารกิจในการจัดบริการสาธารณะตามกรอบกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลปากนครจึงจำเป็นต้องยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนโดยยึดแนวทางการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งประกอบด้วยหลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพสูงสุด ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการท้องถิ่น

ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจและประเมินคุณภาพการให้บริการว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับใด รวมถึงการค้นหาค้นหาและอุปสรรคในการให้บริการ พร้อมเสนอแนวทางพัฒนา ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจนี้จะถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนครต่อไป เพื่อให้การบริการประชาชนมีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช



วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร จำนวน 5,120 คน (สำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลปากนคร, 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง จากสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 371 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2. งานด้านรายได้และภาษี 3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4. งานด้านการศึกษา 5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง และ ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประเภทต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2567

4.2 คณะผู้ประเมินได้ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและตรงตามข้อเท็จจริง

4.3 จากนั้นได้นำข้อมูลที่รวบรวมมา ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2. งานด้านรายได้หรือภาษี 3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4. งานด้านการศึกษา 5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง



ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร โดยภาพรวม

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	3.87	0.90	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	3.81	0.72	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	3.58	0.71	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	3.80	0.85	มาก
ภาพรวม	4.77	3.76	0.52	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.35) เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.48) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.29) ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.01) ตามลำดับ

2. ปัญหา อุปสรรค พบว่า มีข้อจำกัดหลายประการที่ส่งผลให้การบริการไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบและขั้นตอนต่าง ๆ มีความซับซ้อน ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการประสบปัญหาในการเข้าถึงและเข้าใจขั้นตอนเหล่านี้ได้ยาก อีกทั้ง บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้และความเข้าใจในงานอย่างทั่วถึง ทำให้การให้บริการขาดความแม่นยำและมีประสิทธิภาพต่ำ นอกจากนี้ สถานที่บริการที่มีอยู่ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการในบางกรณี เช่น มีพื้นที่คับแคบหรือไม่เป็นระเบียบ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอึดอัดและไม่สะดวกสบาย รวมถึงช่องทางการให้บริการที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชนได้อย่างเต็มที่ และแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ควรมีการพัฒนากระบวนการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความเรียบง่ายและเข้าใจง่ายมากขึ้น ลดความซับซ้อนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในภาระหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจนและสามารถให้บริการได้อย่างมืออาชีพ รวมทั้งการจัดสถานที่ให้บริการให้มีความโปร่ง โล่งสบาย และเป็นระเบียบ ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการให้ครอบคลุมและหลากหลายมากขึ้นก็เป็นสิ่งสำคัญ อาจมีการพัฒนาช่องทางออนไลน์หรือช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายและ



รวดเร็วขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ หรือการสนับสนุนการติดต่อผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาการรอคอยและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน ทั้งนี้จะช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อภิปรายได้ว่า 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม มีความชัดเจนในการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และพร้อมให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร มีความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และทันสมัยมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งมีการจัดการสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด และสะดวก โดยมีข้อความบอกจุดบริการ ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น 4. ด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ดังนี้ การให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต การให้บริการนอกสถานที่ หน่วยเคลื่อนที่ การให้บริการของศูนย์บริการร่วม การให้บริการนอกเวลาราชการและการให้บริการในเวลาราชการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง



ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการระดับมาก ด้านการประสานงานในระดับมาก และยังพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ และสอดคล้องกับการวิจัยของสภาพร สุตเสนาะ (2544) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ได้แก่ อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน ได้แก่ ระดับการศึกษา ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระยะทางจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อภิปรายได้ว่า การบริการยังมีข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้ไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบและขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ยาก บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ที่เพียงพอในการให้บริการ สถานที่ให้บริการคับแคบและไม่เป็นระเบียบ รวมถึงช่องทางการบริการที่จำกัด แนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร ควรปรับปรุงระบบและขั้นตอนให้เรียบง่ายและเข้าถึงได้สะดวก พัฒนาทักษะบุคลากรให้สามารถให้บริการอย่างมืออาชีพ จัดสถานที่ให้เป็นระเบียบ โปร่งโล่ง และเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น บริการออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ หรือการติดต่อผ่านมือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดเวลารอคอย ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวรารณณ์ ทวีวุฒิทรัพย์ และคณะ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลอานันทมหิดล ศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 57.6 พึงพอใจมากต่อการบริการของโรงพยาบาล ผู้รับบริการ ร้อยละ 39.7 พึงพอใจปานกลาง จากร้อยละของความพึงพอใจมากและพึงพอใจปานกลางรวมกันได้อัตราความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 97.3 ปัจจัยที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ตอบว่าพึงพอใจปานกลางคือการจัดการระบบบริการ ร้อยละ 55.2 ค่าบริการร้อยละ 55.4 การจัดและดูแลสถานที่ร้อยละ 51.7 การบริการผู้ป่วยใน ร้อยละ 52.4 จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่าปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกล่าว



โดยรวม คือ เมื่อการบริการในด้านต่าง ๆ ดีกว่า น่าจะทำให้มีความพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับอร่าม สัมพะวงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยศึกษา พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการบริการ แยกตามองค์ประกอบรายละเอียดพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรองลงมาคือด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านที่ให้บริการปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานอำเภอปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทาง จากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากงานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้องค์ความรู้ที่สังเคราะห์ได้ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, รายได้และภาษี, สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, การศึกษา, และงานโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง) ซึ่งด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด โดยการประเมินนี้ใช้การวิเคราะห์สถิติและวัดผลตามค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

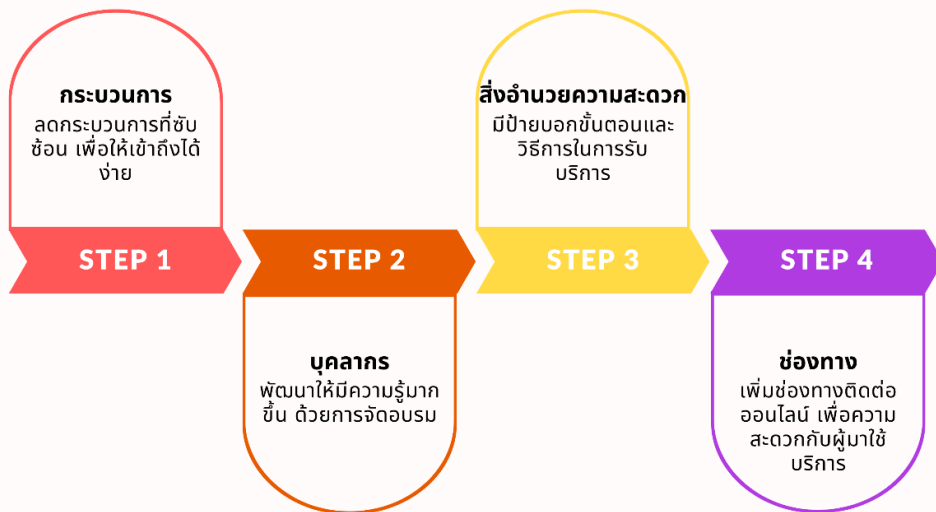
2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริการ พบว่า มีอุปสรรคหลายประการ เช่น ความซับซ้อนของระบบและขั้นตอนที่เข้าถึงได้ยาก การขาดความรู้ของบุคลากรในบางเรื่อง รวมถึงสถานที่ที่ไม่เอื้อต่อการให้บริการและช่องทางการบริการที่จำกัด ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกไม่สะดวกและไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง

3. แนวทางพัฒนา มีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบบริการให้เรียบง่ายและชัดเจนขึ้น และให้พัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ การปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีบรรยากาศที่ดี สะดวกสบาย และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ องค์ความรู้จากการวิจัยนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน



เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นภาพได้ดังนี้

แนวทางพัฒนาบริการที่ครอบคลุมทุกมิติ 4 ขั้นตอน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลควรจัดทำแนวทางและนโยบายสนับสนุนให้หน่วยงานท้องถิ่นพัฒนาระบบการบริการสาธารณะโดยเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
2. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์หรือระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงข้อมูล
3. ปรับโครงสร้างระบบการให้บริการให้มีความเรียบง่าย ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดทำโปรแกรมฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการให้บริการประชาชน



2. จัดการอบรมบุคลากรในด้านการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ

2. ค้นคว้าปัจจัยทางด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เช่น การสื่อสารและความเอาใจใส่ในการให้บริการ

3. นำผลการศึกษามาพัฒนาวิธีการให้บริการที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สท – อบท) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. สืบค้น 20 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/ATR4o>

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพลส (1989).

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง (ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรภรณ์ ทวีวุฒิทรัพย์ และคณะ. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลอานันทมหิดล (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สถาพร สุดเสนาะ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลปากนคร. (2566). สภาพและข้อมูลพื้นฐาน. สืบค้น 20 มกราคม 2566, จาก <https://www.paknakhon.go.th/general1.php>

อรรถัย กักผล. (2552). คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: จริยสุนิทวงศ์การพิมพ์.



- อร่าม สัมพะวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.