



วารสาร นาคบุตรปริทรรศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

NARBHUTPARITAT JOURNAL

Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2566 Vol. 15 No. 2 May – August 2023

Received: May 3, 2022

Revised: March 24, 2023

Accepted: June 1, 2023

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ
อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

Satisfaction Assessment of Service Recipients from Nopphitam Subdistrict
Administrative Organization, Nopphitam District, Nakhon Si Thammarat

สุรินทร์ ทองทศ*

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

*ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author) E-mail: surin_tho@nstru.ac.th

Surin Thongthod*

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามและเก็บตัวอย่างจากประชากรที่ใช้บริการได้จำนวนตัวอย่าง 387 คน วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ (f) ร้อยละ(%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.78) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (4.87) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (4.82) และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (4.76) ส่วนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (4.68)

2. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ค่อยไหล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต. ไม่ครอบคลุมพื้นที่ทำให้ประชาชนทราบข่าวความเคลื่อนไหวน้อยและไม่มีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่ไปรับบริการ และหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เช่น การบริการที่เท่าเทียมกัน ทันใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้นมีความเป็นกันเองและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

คำสำคัญ: การประเมินความพึงพอใจ; ผู้รับบริการ; องค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ

Abstract

The objectives of this research were to 1) study of the satisfaction of service recipients, 2) study problems, obstacles and guidelines for service development. It was a quantitative study. Questionnaires and sampling from the population of 387 people were used to analyze using simple statistics, including frequency, percentage, mean and the standard deviation. The results were found that

1. The overall satisfaction level by the receiving services in Nopphitam Subdistrict Administrative Organization, Nopphitam District, Nakhon Si Thammarat Province was at the highest level (4.78). For each item, the service officer was at the highest level (4.87), followed by the facilities was at the highest level (4.82), the service channel was at the highest level (4.76). As for the process/service process, the lowest average was at the highest level (4.68).

2. The problems, obstacles and guidelines for development of services Nopphitam Subdistrict Administrative Organization, Nopphitam District, Nakhon Si Thammarat Province found problems with infrequent water supply. Public relations of the news of the SAO does not cover the area. Therefore, people are not aware of the news of movement and there is no parking for people who go to get the service, and find ways to develop services such as equal service, prompt, polite, smiling, enthusiastic, friendly, and clear service procedures.

Keywords: Assessment of satisfaction; service recipients; Nopphitam Subdistrict Administrative Organization



บทนำ

การปกครองท้องถิ่นของไทย นับแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับใหม่แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Issarachai, 2020) ส่งผลต่อการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับ พ.ศ. 2543 และฉบับ พ.ศ. 2550 ซึ่ง Boonratmaitree, Yodsurang & Pipatpongumpai (2021) กล่าวถึงความสำคัญในการกระจายอำนาจของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนการกระจายอำนาจฯ ดังกล่าว มีสาระสำคัญประกอบด้วย ภาพรวมของแผนการกระจายอำนาจ กรอบแนวคิด การกระจายอำนาจ ขอบเขตแนวทางและวัตถุประสงค์การกระจายอำนาจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นส่วนหนึ่งที่ตั้งขึ้นหลังสุดถือเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐบาลได้กระจายอำนาจการบริหารให้แก่คนในท้องถิ่นให้สามารถมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่มีกฎหมายกำหนดซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 หมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นบัญญัติให้ท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงานตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญท้องถิ่นใดที่ต้องการปกครองตนเองก็มีสิทธิได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันซึ่งมีกฎหมายกำหนดโดยจะต้องคำนึงถึงหลักการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลักสำคัญ ซึ่งมีลำดับขั้นตอน (Nunchu, Duangsongt, Phramahachotaniphitphon, 2560) สอดคล้องกับการศึกษาของ Tantivanich (2019) ที่กล่าวถึงการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นถือเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยมีการดำเนินการในเรื่องถ่ายโอนภารกิจ การปรับปรุงสัดส่วนภาษีและอากร และรายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจภายนอก สภาพแวดล้อมทางการเมือง และการเมืองในชุมชนท้องถิ่น สอดรับกับประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 567 ตำบล และรูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43) ซึ่งในปี 2542 มีอยู่จำนวน 6,369 แห่งรัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่าง ๆ ทั้งโครงสร้าง ที่มาของสมาชิก อบต. อำนาจหน้าที่ของอบต. เป็นต้น ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอให้เห็นทั้ง โครงสร้าง อบต. ตามกฎหมายเดิม และในส่วนที่เป็นอบต. ที่ได้รับการแก้ไขใหม่ พร้อม ๆ กันไป ต่อมารัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ แก้ไขชื่อเรียกบุคคล และคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และเหมาะสมกับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพทำให้ อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล) คือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 (Phuangngam, 2007)



บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย 1) มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66) 2) มีหน้าที่ต้องทำในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 67) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่งเสริมการศึกษาส่งเสริมการพัฒนาศรีเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร 3) อบต. จัดทำกิจการในเขต อบต. ดังนี้ (มาตรา 68) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตรให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่นให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัวบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้ามกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์การท่องเที่ยวการผังเมือง 4) หน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควรหาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนินการนั้นด้วย (มาตรา 69) 5) การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 69/1) 6) มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา 70) 7) ออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000 บาท (มาตรา 71) 8) ขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72) และ 9) ทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อกระทำการร่วมกันได้ (มาตรา 73) (Phuangngam, 2005) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Petsungnern & Maksin (2020) ในประเด็นที่น่าสนใจของการให้บริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน

องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีภารกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัตินโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง (Tantivanich, 2019)

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น และการบริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านการบริการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานต่างๆ ที่ให้บริการ

ว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช คราวนี้ จึงเป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนว่าผู้มารับการบริการมีความพึงพอใจอย่างไร สำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำอำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดดังนี้

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ ณ เดือน เมษายน 2563 มีประชากรทั้งหมด 8,136 คน แยกเป็นชาย 4,123 คน หญิง 4,013 คน มีครัวเรือนจำนวน 2,939 ครัวเรือน ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราชในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564 และคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (ผู้ประเมิน) ทำการสำรวจความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564 จำนวน 387 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05 ($e = .05$) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากร
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{8,136}{1 + 8,136 (.05)^2}$$
$$= 387 \text{ คน}$$

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ลงพื้นที่สำรวจระหว่างวันที่ 1-15 กรกฎาคม 2564

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ คราวนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยประเภทของการขอใช้บริการ ที่อยู่ในปัจจุบัน เพศ อายุ



สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่มารับบริการและสิ่งที่พึงพอใจในการขอรับบริการตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ เป็นการถามถึงความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ในแต่ละข้อจะกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ มาให้ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อความที่ให้นั้นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการนั้นมากน้อยเพียงใด และตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประกอบด้วยสิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ และปัญหาในการให้บริการที่พบเห็น

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอที่ปรึกษาและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ คณาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยช่วยตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตร IOC (Index of Congruence) ด้วยการนำเครื่องมือการวิจัยที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์รายข้อหรือค่า IOC จะต้องมียุทธวิธี 0.5 ขึ้นไปจึงจะแปลผลว่า ใช้ได้ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามได้ค่าระหว่าง 0.80-1.00 ทุกข้อแบบสอบถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปตรวจหาความเที่ยงตรงเพื่อให้เครื่องมือการวิจัยมีคุณภาพ

กระบวนการเก็บข้อมูล คณะผู้ประเมินรวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่าง ๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563-30 กันยายน 2564 จากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช คณะผู้ประเมินได้ลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลด้วยตนเอง หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากทีรวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจมาแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่และร้อยละ 2) ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกมาเป็นดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (คิดเป็นร้อยละ 93.65) โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (คิดเป็นร้อยละ 95) รองลงมาคือการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม และความรวดเร็วในการให้บริการทุกขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ค่าเฉลี่ย 4.72 (คิดเป็นร้อยละ 94.4) การชี้แจงเมื่อเกิดความล่าช้าหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.71 (คิดเป็นร้อยละ 94.2) ถัดมาคือ



ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการและความชัดเจนการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวมถึงขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัวตามลำดับ

1.2 ด้านช่องทางให้บริการภาพรวมในด้านช่องทางการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.23) โดยแยกเป็นความพึงพอใจ ต่อจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ร้อยละ 97.2) รองลงมา การให้บริการของศูนย์บริการร่วมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 4.79 (ร้อยละ 95.8) ถัดมา และการให้บริการบริการนอกเวลาราชการและการให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่ รวมถึงการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตต่ำสุดคือมีค่าเฉลี่ยที่เท่าเทียมกันคือ 4.70 (ร้อยละ 94)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (คิดเป็นร้อยละ 97.4) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการแต่งกาย บุคลิกภาพมากที่สุดและ การพูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (คิดเป็นร้อยละ 98.2) รองลงมาคือความรู้ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (คิดเป็นร้อยละ 97.6) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (คิดเป็นร้อยละ 97.4) ถัดมาคือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 4.84 (คิดเป็นร้อยละ 96.8) ตามลำดับ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (คิดเป็นร้อยละ 96.4) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.8) รองลงมาคือ การจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.6) และข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายมีความชัดเจน เข้าใจง่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.2) ต่อมาความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำโรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (คิดเป็นร้อยละ 97) ถัดมาคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.4) ถัดมาการจัดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้ให้ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (คิดเป็นร้อยละ 95.8) ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (คิดเป็นร้อยละ 95.6) และสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.8)

1.5 โดยรวมทุกด้าน ภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.67) โดยแยกเป็นความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.87 (ร้อยละ 97.4) รองลงมา ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 4.82 (ร้อยละ 96.4) และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.23) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.65) ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.68	0.472	93.65	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.445	95.23	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.347	97.4	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.380	96.4	มากที่สุด
รวม	4.78	0.411	95.67	มากที่สุด

2. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 387 ชุด ผู้สำรวจสามารถสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะดังกล่าวจากกลุ่มตัวอย่าง โดยด้านปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปาไม่ค่อยไหล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต.ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ประชาชนทราบข่าวความเคลื่อนไหวน้อย และไม่มีจุดรถสำหรับประชาชนที่ไปรับบริการส่วนแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างสิ่งประทับใจในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการดีและบริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการได้ทันใจ กิริยาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและมีความเป็นกันเองต่อชาวบ้าน ผู้รับบริการ อีกทั้งมีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัด นครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอ นบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผลรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จากข้อมูลระดับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ ได้รับการยอมรับจากประชาชนที่มาใช้บริการจึงอยากได้รับความรู้สึกดีๆ ไว้และกระทำต่อไปเพื่อชื่อเสียงขององค์กรไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Jatupot, Pimpimul & Sommanawat (2013) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีประจำปี 2555 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chanil & Krayman เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 จำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vichaisan, Hamsanit, Vangdee, & Thuynak (2015) เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (ประจำปีงบประมาณ 2557) พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Prachuapmoe, Khasasin, Pojsupap, Khasasin

(2018) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (4.79) ดังนั้นแสดงว่าจุดแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลบพิตา คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยดี มีน้ำใจ เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยหัวใจบริการ (Service Mind) ส่วนด้านอื่นๆก็อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ควรส่งเสริมให้เด่นยิ่งขึ้นไป เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริการเพื่อประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพราะ “ประชาชน คือ ลูกค้าคนสำคัญ” ในขณะที่ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบพิตา อำเภอบพิตา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อบต.ไม่ครอบคลุมพื้นที่และความไม่สะดวกในการติดต่อบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Khanabsak (2019) ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการให้บริการ เช่น การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้นเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ การติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น ในขณะที่ Busabong (2020) กล่าวถึงการให้บริการโดยมีขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทาย การให้คำปรึกษาการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Kiatbut (2019) โดยมีการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่องและสามารถกำหนดเป้าหมายการทำแผนปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป สำหรับข้อด้อย คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมียังมีความรู้เรื่องการประเมินไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดแนวทางการให้ความรู้ให้มากขึ้นเพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์การโดยรวม และ Lalee, Kumpla & Cheugsuvadee (2021) สนับสนุนแนวคิดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ ทำให้ลดระยะเวลาในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการให้บริการตามลำดับ ด้วยความสุภาพและเต็มใจ และ Khaodee, Saenmuang & Mongkolmafai (2020) ได้สรุปเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและการให้บริการต้องสร้างความน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักผู้มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน หรืออาจจะนำระบบบัตรคิวการให้บริการมาให้บริการและสุดท้ายต้องเอาใจใส่และให้เกียรติผู้มารับบริการทุกราย โดยมีการฝึกอบรมการให้บริการกับพนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการสร้างกฎระเบียบ วินัยในการลงโทษกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจัดทำดูร่องเรียน และสายด่วนถึงผู้บริหารเป็นต้น ถือเป็นการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบพิตา ควรพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนที่ครอบคลุมทั่วถึง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลบพิตา ควรดำเนินการแก้ไขปัญหเกี่ยวกับระบบการจัดการน้ำอุปโภคบริโภค เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการจัดบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงพัฒนาในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะรายประเด็นที่พัฒนาเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นต้นแบบในการบริการประชาชน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช และประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ร่วมสร้างการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช และขอขอบคุณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่สนับสนุนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาต่อไป

References

- Boonratmaitree, A., Yodsurang, S. & Pipatpongumpai, A. (2021). Concepts and Tools for Decentralization of the State to Local Governments: A Case Study the Planned Decentralization to Local Governments. *Journal of Politics and Governance*, 11(1), 226-235. (in Thai)
- Busabong, B. (2020). Strategies for Developing Service Quality: A Case Study of Du Subdistrict Administrative Organization, Rasi Salai District, Sisaket Province. *The Journal of Development Administrator Research*, 10(1), 138-149. (in Thai)
- Chanil, T. & Krayman K. (2018). Satisfation Of Service Recipients from ThaPrafa Municipal District, Cha-Uat District, Nakhon Si Thammarat Province. *Nakhon Lampang Buddhist College's Journal*, 7(2), 187-199. (in Thai)
- Issarachai, Y. (2020). Roles and duties of local councils in local governance. *King Prajadhipok's Institute Journal*, 5(2), 1-15. (in Thai)
- Jatupot, J., Pimpimul, A. & Sommanawat, W. (2013). A Survey of Client Satisfaction towards Services of UbonRatchathani Provincial Administrative Organization in 2012. *Journal of Industrial Technology UbonRatchathani Rajabhat University*, 3(5), 26-34. (in Thai)
- Khanabsak, S. (2019) Satisfaction of the people towards the provision of public services of the local government organization Fiscal Year 2017. *Inthanin Thaksinsan Thaksin University*, 14(2), 153-173. (in Thai)
- Khaodee, W., Saenmuang, K. & Mongkolmafai, S. (2020) Service recipients' satisfaction towards service quality of Yi San Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province. *Social Science Journal of Prachachuen Research Network*, 2(1), 14-27. (in Thai)
- Kiatbut, R. (2019). Assessment of customer satisfaction with the service provided by local government organization in Phayao Province according to the PMQA quality criteria. *Nakhon Lampang Buddhist's Journal*, 8(2), 114-128. (in Thai)
- Lalee, N., Kumpla, P. & Cheugsuvadee, K. (2021). A Study of the Service Quality Affecting the Satisfaction of the Service Recipients from the Subdistrict Administrative Organizations inKhueangnai District, Ubon Ratchathani Province. *Journal of Graduate School, Pitchayatat*, 16(2), 215-230. (in Thai)



- Nunchu, S., Duangsongt, K. & Phramahachotaniphitphon, S. (2017). Politics and local government in Thailand. *Journal of MCU Ubon Review*, 2(2), 109-122. (in Thai)
- Petsungnern, R. & Maksin, C. (2020) Satisfaction of service recipients of local government organizationA case study of KoKood Subdistrict Administration Organization. *Mahachula Academic Journal*, 3(2), 239-235. (in Thai)
- Phuangngam, K. (2005). *Local government in Thailand: principles and new dimensions in the future*. Bangkok: Winyuchon.
- Phuangngam, K. (2007). *Local government*. Bangkok: Expernet.
- Prachuapmoe, A., Khasasin, R., Pojsupap, T. & Khasasin, K. (2018). Customer Satisfaction with the Service of Local Government for the Fiscal Year 2017 In the Area Samutprakarn, Rayong and Chai Nat Provinces. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 8(Special), 132-147. (in Thai)
- Tantivanich, S. (2019) The Concept of Decentralization, the Process to Local Government Organizations and Local Government Trends in the Future. *Journal of Administrative and Management*, 7(1), 80-85. (in Thai)
- Vichaisan, V., Hamsanit S., Vangdee P. & Thuynak, T. (2015). Community Satisfaction Toward Public Services Provider of BuengYitho Municipality and the Strategy of the Quality of Life. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 5(2), 122-130. (in Thai)

ผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ ทองทศ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
 เลขที่ 1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
 E-mail: surin_tho@nstru.ac.th

