

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ในงานด้านต่าง ๆ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ใน 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คณะที่ปรึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง สามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ประสานงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 จนประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบคุณยิ่งมา ณ ที่นี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ตุลาคม 2560

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรพหมีร์ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ในงานด้านต่าง ๆ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ใน 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560 จำนวน 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรพหมีร์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.88 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดเป็นด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 94.99 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.22 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.71 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.08

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง แยกตามงานบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานขอใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.88 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.71 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.88 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.66 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.56 งานด้านบริการกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.86 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.55 และ งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.55

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์การประเมิน.....	4
- ขอบเขตการประเมิน.....	4
- นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 ปรัชญ่วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง.....	7
- ความหมาย หลักการ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	12
- แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	17
- การวัดคุณภาพการให้บริการ.....	18
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	
- ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ.....	21
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
- เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
- การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล.....	24
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ.....	42
บรรณานุกรม.....	47
ภาคผนวก.....	49

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทงาน	22
2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	27
3	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ แยกตามด้านที่ให้บริการ	29
4	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจ แยกตามงานบริการ	30
5	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	31
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	32
7	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ ของความพึงพอใจของ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	34
9	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ งานด้านบริการกฎหมาย	35
10	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	36
11	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ งานด้านการศึกษา	37
12	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	38

ตารางที่		หน้า
13	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษี	39
14	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	40
15	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ งานด้านสาธารณสุข	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายของหน่วยงานทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี 2545 เป็นต้นมาได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และยุติธรรม โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งหลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ รวมทั้งสามารถตรวจสอบ การทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการ ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆมิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครองและสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริม การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม ต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มี คุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการงานใช้บริการของภาครัฐ

พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่า ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมของประชาชน

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงเสนอให้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้ประกาศและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 ได้กำหนดกรอบแนวทางการบริหารราชการโดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐบริหารราชการเพื่อเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ทุกภารกิจต้องส่งผลต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชนไปในแนวทางที่ดี มุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยยึดหลักการบริหารงานแบบบูรณาการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ มุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน และมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอเพื่อมุ่งสู่เป้าประสงค์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือรัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผลจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางการเมือง การปกครองแก่ประเทศไทยหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับการปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ได้กำหนดให้รัฐต้องให้ความสำคัญ

อิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นโดยมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะการกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญและเพื่อเป็นการพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

แต่อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องได้รับการถ่ายโอนภารกิจในด้านการให้บริการสาธารณะจากราชการส่วนกลางไปดำเนินการเอง ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บัญญัติไว้ ภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องรับไปดำเนินการแทน กระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจต่างๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จำต้องมีมาตรฐานการให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมิน เพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านการเงินและการคลัง และด้านการบริการประชาชน ซึ่งจะทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านบริการประชาชน ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านความสำเร็จในการปฏิบัติราชการ ซึ่ง้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตามมิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก โดยประเมินจากความพึงพอใจในการบริการของ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข นอกจากนั้น ซึ่งผลของการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานให้บริการสาธารณะ ตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้มุ่งที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยครอบคลุมในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมดและแยกประเภทของงานบริการ

ขอบเขตของประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2560 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากประสบการณ์ที่ดี ความสะดวกที่จะได้รับจากสภาพแวดล้อมอันเกิดจากการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกบรรยากาศของสถานที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุงการกำหนดนโยบาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ได้ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนางานการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ได้ทราบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

บทที่ 2

ปรัทัศนัวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรพหคคีร์ จัังหวดันครศรฐรรมราช ผู้ประเมินได้ศศศึกษาเอกสาร งานวจััย แนวคคิ ดทฤษฎัที่เกยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานแนวทางในการประเมินโดยจะนำเสนอตามลําดับดังนี้

- 2.1 สภาพทัวไปขององค์การบรหการส่วนตำบลนาเรียง0
- 2.2 ความหมาย หลักการ และแนวคคิเกยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคคิพื้นฐานเกยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ
- 2.5 งานวจััยที่เกยวข้อง

2.1 สภาพทัวไปขององค์การบรหการส่วนตำบลนาเรียง

สภาพทัวไป และข้อมูลพื้นฐาน

ประวัติความเป็นมา

ตามประวัติเดิมเมื่อก่อนเรียกบ้านไม้เรียงต่อมาเปลี่ยนเป็นตำบลนาเรียง จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2536 โดยรวม 4 หมู่บ้านของตำบลบ้านเกาะและ 4 หมู่บ้านของตำบลพรหมโลก และยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 และได้เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ครั้งแรก เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2540 เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2544 ครั้งที่ 3 เลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม และครั้งที่ 4เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2552 และครั้งที่ 5 เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2556

อาณาเขต

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 5 ตำบลนาเรียง อำเภอรพหคคีร์ จัังหวดันครศรฐรรมราช ห่างจากตัวอำเภอรพหคคีร์ประมาณ 15 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 30 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 18,750ไร่ โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลอินคีร์และบ้านเกาะ อำเภอรพหคคีร์	จัังหวดันครศรฐรรมราช
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลท้าวอำเภอเมือง	จัังหวดันครศรฐรรมราช
ทิศตะตก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลพรหมคีร์	อำเภอรพหคคีร์ จัังหวดันครศรฐรรมราช
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลอินคีร์	อำเภอรพหคคีร์ จัังหวดันครศรฐรรมราช

การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	1	บ้านป่าพรุ
หมู่ที่	2	บ้านคอนหม้อ
หมู่ที่	3	บ้านหัวปราง
หมู่ที่	4	บ้านสวนกลาง
หมู่ที่	5	บ้านกำแพงถม
หมู่ที่	6	บ้านหนองบัว
หมู่ที่	7	บ้านหลวงครู
หมู่ที่	8	บ้านเกาะบน

ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียงเป็นพื้นที่ราบลุ่มมีลำคลองไหลผ่านเกือบทุกหมู่บ้าน ลำคลองที่สำคัญ ได้แก่ คลองนอกท่า คลองปลายอวน คลองวังยาง

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อนแบ่งออกเป็น 2 ฤดูคือฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ และฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนสิงหาคม

ครัวเรือนและประชากร

จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,658 ครัวเรือน

จำนวนประชากรทั้งหมด 5,603 คน แยกเป็นชาย 2,747 คน หญิง 2,856 คน

จำนวนครัวเรือนและประชากรแยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
1	241	234	475	118
2	426	454	880	262
3	625	677	1,302	361
4	441	454	895	256
5	354	338	692	187
6	344	348	692	252
7	162	176	338	105
8	154	175	329	117
รวม	2,747	2,856	5,603	1,658

ข้อมูล ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

การประกอบอาชีพ

ประชากรประกอบอาชีพ ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ปลูกผลไม้ เช่น เงาะ ทุเรียน มังคุด มะพร้าวกระเทียม มะนาว สะตอ ส้มโอ ปาล์มน้ำมันและปลูกผักสวนครัวเพื่อยังชีพ บริโภค และจำหน่ายในบางส่วน แยกตามประเภทดังนี้

ประเภท	ไร่	ประเภท	ครัวเรือน
นาข้าว	13,702	เลี้ยงไก่	170
ยางพารา	482	เลี้ยงเป็ด	212
มะพร้าว	137	เลี้ยงหมู	169
เงาะ	489	เลี้ยงวัว เลี้ยงควาย	172
มังคุด	527	เลี้ยงปลา	85
ทุเรียน	73		
ลองกอง	15		
กระเทียม	52		
มะนาว	289		
สะตอ	289		
ส้มโอ	19		
ถั่วฝักยาว	282		
แตงกวา	137		
ผักสวนครัว	175		
ปาล์มน้ำมัน	230		

การประกอบอาชีพของประชากรของตำบลนาเรียง

อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	55
อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	28
อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	6
อาชีพรับราชการ	ร้อยละ	4
อื่น ๆ	ร้อยละ	7

หน่วยธุรกิจในตำบลนาเรียง

ปั้มน้ำมัน (ขนาดเล็กมือหมุน)	12	ปั้ม
ปั้มน้ำมัน (แบบหัวจ่าย)	3	ปั้ม
โรงสี	15	โรง

ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำใต้ดิน จากการศึกษาของกองน้ำบาดาล กรมทรัพยากรธรณีพบว่าตำบลนาเรียงมีแหล่งน้ำใต้ดิน เพียงพอในฤดูแล้ง มีแหล่งน้ำธรรมชาติประมาณ 17 ไร่ มีแหล่งน้ำธรรมชาติซึ่งเป็นลำคลอง จำนวน 3 แห่ง

การคมนาคม

มีการติดต่อกับอำเภอพรหมคีรี ทางรถยนต์ โดยถนนลาดยาง ส่วนถนนภายในหมู่บ้านยังเป็นถนนลูกรังและถนนดินเป็นส่วนใหญ่

มีถนนลาดยาง 3 สาย คือ สายกำแพงม – เขาปูน ,สายวิริยนาสน์ ,สายหนองบัว – สากเหล็ก เป็นสายหลักไป อำเภอพรหมคีรี มีการตั้งบ้านเรือนของราษฎรตามเส้นทางคมนาคม 3 สายนี้

เส้นทางคมนาคมในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง จำนวน 47 สาย ระยะทางรวมทั้งสิ้น 65.135 กิโลเมตร โดยแยกรายละเอียด ดังนี้

ถนนลาดยาง	จำนวน 3 สาย	ระยะทางรวม	14.219 กม.
ถนน คสล.	จำนวน 20 สาย	ระยะทางรวม	19.481 กม.
ถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่	จำนวน 2 สาย	ระยะทางรวม	1.580 กม.
ถนนหินคลุก	จำนวน 29 สาย	ระยะทางรวม	21.985 กม.
ถนนดิน	จำนวน 8 สาย	ระยะทางรวม	7.870 กม.

การศึกษา

มีโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ 5 แห่ง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

1. โรงเรียนวัดนากัน	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 1
2. โรงเรียนวัดโยธารธรรม	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 2
3. โรงเรียนวัดท้าวโทะ	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 3
4. โรงเรียนวัดกำแพงม	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 5
5. โรงเรียนวัดหลวงครุ	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 7
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.นาเรียง	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 1
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหัวปรังค์	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 3

ศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 99 นับถือศาสนาพุทธ และร้อยละ 1 นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งภายในตำบลนาเรียง มีวัด จำนวน 7 แห่ง

1. วัดป่าขางประดู่หอม	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 1
2. วัดใหญ่	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 2
3. วัดโยธารธรรม	ตั้งอยู่	หมู่ที่ 2

4. วัดท้าวโทะ	ตั้งอยู่	หมู่ที่	3
5. วัดสระบัวน้อย	ตั้งอยู่	หมู่ที่	4
6. วัดกำแพงม	ตั้งอยู่	หมู่ที่	5
7. วัดหลวงครู	ตั้งอยู่	หมู่ที่	7

สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านไม้เรียง จำนวน 1 แห่ง มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านซึ่งได้ผ่านการอบรมด้านสาธารณสุขขั้นมูลฐานมาแล้ว จำนวน 123 คน แยกตามหมู่บ้านได้ ดังนี้

หมู่ที่ 1	จำนวน	10 คน	หมู่ที่ 2	จำนวน	18 คน
หมู่ที่ 3	จำนวน	26 คน	หมู่ที่ 4	จำนวน	19 คน
หมู่ที่ 5	จำนวน	14 คน	หมู่ที่ 6	จำนวน	16 คน
หมู่ที่ 7	จำนวน	9 คน	หมู่ที่ 8	จำนวน	11 คน

สาธารณสุขโลก

ด้านสาธารณสุขโลก เกี่ยวกับด้านคมนาคม สามารถติดต่อกันได้อย่างสะดวก สภาพถนนในตำบลส่วนใหญ่ ยังคงเป็นถนนลูกรังและหินคลุก

ด้านแหล่งน้ำ เพื่อการเกษตรและอุปโภค บริโภค ซึ่งด้านแหล่งน้ำสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

แหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลำคลอง จำนวน 3 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น คือ หนองน้ำ จำนวน 5 แห่ง

ฝาย จำนวน 6 แห่ง

ประปา จำนวน 5 แห่ง

ด้านไฟฟ้า บางหมู่บ้านยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ราษฎรที่ใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 97 ของครัวเรือนทั้งหมด

ด้านการประปา มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 , หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6

2.2 ความหมาย หลักการ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร (2546:13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จดว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

ศิริพร วิษณุมาลัย (อ้างใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 13) กล่าวว่าว่าการบริการหมายถึงการที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ความสุขกายความสุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการคือการอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ การรับใช้ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่มีความเสมอภาค ทันเวลาและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2.2 หลักการให้บริการ

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ ผู้อื่น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไป ตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

- 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสม
- 2) ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
- 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมี ข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา
- 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการ ส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็ว ก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา โดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการฝ่ายและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการ เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการ ให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ ผู้อื่นนั้น จะต้องยึดถือปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในหลายๆ ด้าน มิใช่ว่าการให้ความ ช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราซึ่งเป็นผู้ให้บริการสมิต ทัศนกร (2546 : 173 – 174)

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์ แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็ จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็ มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความ ช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมี ความสุขและ ความพอใจ

3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์จะเป็น การสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การ บริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับ บริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่ คนบางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่ คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ขึ้นกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็น พิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุก คนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งก็จะเกิด ความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่น ๆ

ของบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่ง หลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่ง ๆ ขึ้นอีก เช่น การแสดงอริยาบถที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น สมิต สัจฉกร (2546 :174 – 176)

2.2.4 ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งการบริการนั้นจะต้องตั้งอยู่บนฐานของความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความมีคุณค่า ความสนใจความมีไมตรีจิต และความมีประสิทธิภาพทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนอง ความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ(expectation)เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

3) ความพร้อมในการบริการ(readiness)ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น

4) ความมีคุณค่าของการบริการ(value)คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับ และ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5) ความสนใจต่อการบริการ (interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจผู้รับบริการเฉพาะบางคนโดยไม่เอาใจใส่ผู้อื่น ย่อมทำให้ผู้รับบริการนั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจได้

6) ความมีไมตรีจิตในการบริการ (courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึงอริยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิก สง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะ และจิตสำนึกของการให้บริการ นอกจากนี้การพิถีพิถันจัดการสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กับผู้รับบริการ

7) ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (service theme) หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบ และปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุง การดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542: 18 – 20)

2.2.5 การบริการในภาครัฐ

การบริการในภาครัฐเป็นการบริการที่มุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชนชนไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเกิดผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร

การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่าและถ้าจะมีการเก็บค่าธรรมเนียม การให้บริการก็จะมีเป็นลักษณะของค่าตอบแทนพหุคูณ ทำให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะ

การบริการในภาครัฐมีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่นงานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข และการบริการโดยอ้อม เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการเป็นต้น การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การบริการในภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะอย่างไรหน่วยงานก็อยู่ได้ การพัฒนาบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ (สมิต สัณนุกร, 2548 :14)

2.3 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพ เป็นลักษณะเด่นของบุคคล สิ่งของ การปฏิบัติงาน หรือสิ่งที่สนใจ เกิดขึ้นได้จาก ความเหมาะสม ความสอดคล้องของการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การเป็นไปตามความต้องการ โดยจากมุมมองของบอร์น (Born, 1994) คุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา (Philosophical View) คุณภาพเป็นคุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่าจะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ (Pirsig, 1974 cited in Khantanapha, 2000: 8) ความเป็นนามธรรมของคุณภาพทำให้ยากที่จะให้คำนิยามความหมายได้ เนื่องจากเป็นคำที่จะต้องพิจารณาในเชิงสัมพัทธ์กับตัวของมันเอง

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายได้แก่ โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran) ปรมจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ส่วนครอสบี (Crosby, 1982) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ซีเทมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่าการบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryna, 1998 ; Hutchins, 1985: 165 ; Zeithaml,

Parasuraman and Berry, 1990: 16) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้ จากทัศนะของรอส โกทซ์และเดวิส (Ross, Goetsch and Davis, 1997: 11-13) ก็จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริหารจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนะของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

2.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการบางท่านเสนอความเห็นไว้ว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนทอว์สกี (Koehler and Pankowski, 1996: 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้งานขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริโนม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{x} = 6.07$, ร้อยละ=76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{x} = 6.05$, ร้อยละ=76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{x} = 6.01$, ร้อยละ=76-80) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{x} = 6.16$, ร้อยละ=76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{x} = 6.13$, ร้อยละ=76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{x} = 6.10$, ร้อยละ=76-80)

สโรชา แพร์ภษา (2549) ได้วิจัย เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอันดับมากที่สุด คือ งานการให้บริการเครื่องจักรกล เช่น การซ่อมเกรดปรับปรุงถนน ปรับพื้นที่ ขุดลอกแหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลอง ฯ มีค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับที่ มากที่สุด คิดเป็น 94 เปอร์เซนต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ งานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก

คิดเป็น 80.40 เปอร์เซ็นต์ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มี
อันดับมากที่สุด คือ เรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่
ในระดับที่มาก คิดเป็น 80.60 เปอร์เซ็นต์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 80.40 เปอร์เซ็นต์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ครั้งนี้คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนคือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคีรี และเป็นผู้มารับบริการโดยตรงในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560 จำนวน 3,489 คน ซึ่งอยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลุ่มประชากร (Population)

กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการประเมินมีจำนวนมาก ผู้ประเมินคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่	n	แทน	จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนขนาดของประชากร
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

ซึ่งจะได้

$$n = \frac{3,489}{1 + (3,489)(0.05)^2}$$
$$= 358.86 \text{ หรือ } 359 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการประเมินที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่างให้ครอบคลุมการบริการทุกประเภทที่ต้องการประเมิน

การเลือกตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากประชาชนผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560 อย่างเป็นสัดส่วน (proportional random sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละประเภทของการรับบริการ ไม่น้อยกว่า 362 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามประเภทงานที่สุ่มได้

ประเภทงาน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
งานด้านบริการกฎหมาย	390	11.33	41
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	450	12.98	47
งานด้านการศึกษา	630	17.96	65
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	375	10.77	39
งานด้านรายได้หรือภาษี	470	13.54	49
งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	874	24.86	90
งานด้านสาธารณสุข	300	8.56	31
รวม	3,489	100.00	362

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละประเภทของงานบริการแล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละประเภทงานบริการโดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ทั้งนี้ เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีพื้นที่กว้าง

ตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน

ตัวแปรอิสระ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และปัจจัยที่มีต่อการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามภาระหน้าที่และการให้บริการตามกฎหมายกำหนด

ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทของงานที่ได้รับบริการ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบ (check list)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยผู้ประเมินได้กำหนดการให้คะแนนของตัวเลือก 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 ซึ่งมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---------|---------|--------------------------------------|
| คะแนน 5 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

การแปลความหมายของค่าคะแนน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- | | | | |
|-----------|-------------|---------|-------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | หมายถึง | ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

(สิน พันธุ์พินิจ, 2547 : 155)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ทางคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. คณะผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการประเภทต่าง ๆ ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560 จากองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. คณะผู้ประเมินได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย
3. คณะผู้ประเมินดำเนินการรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง เมื่อรับแบบสอบถามคืนแล้วได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน จากนั้น นำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ในแต่ละด้านและโดยรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละของรายการที่สนใจ
 f แทน ความถี่ของรายการที่สนใจ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด
 (ปรับปรุงมาจาก อรุณี อ่อนสวัสดิ์ 2551 : 159)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
 x_i แทน ค่าข้อมูลที่ i
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
 (ปรีชา อัครเดชาบุตร และ เสาวรส ใหญ่สว่าง, 2550 : 120)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x_i แทน ค่าข้อมูลที่ i
 $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 n แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง
 (จรัส จันทลักษณ์ , 2549 : 20)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้การแปลความหมายให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน จึงกำหนดสัญลักษณ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการขอใช้บริการ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของการให้บริการ	362	100.00
งานด้านบริการกฎหมาย	41	11.33
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	47	12.98
งานด้านการศึกษา	65	17.96
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	39	10.77
งานด้านรายได้หรือภาษี	49	13.54
งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	90	24.86
งานด้านสาธารณสุข	31	8.56
เพศ	362	100.00
ชาย	155	42.82
หญิง	207	57.18
อายุ	362	100.00
18 – 35 ปี	65	17.96
36 – 45 ปี	122	33.70
46 – 60 ปี	95	26.24
60 ปีขึ้นไป	80	22.10
อาชีพ	362	100.00
เกษตรกร/การประมง	171	47.24
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.80
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	90	24.86
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	17.68
ว่างงาน	16	4.42
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	362	100.00
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	162	44.75
มัธยมศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	159	43.92
ปริญญาตรี	41	11.33
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)	362	100.00
ไม่เกิน 5,000 บาท	64	17.68
5,001 – 10,000 บาท	129	35.64
10,001 – 15,000 บาท	127	35.08
15,001 – 20,000 บาท	34	9.39
20,001 บาท ขึ้นไป	8	2.21

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ได้จากการเก็บแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 362 คน จำแนกตามประเภทของการให้บริการ สัดส่วนสูงสุดเป็นจำนวนประชาชนผู้ใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 24.86 รองลงมาเป็นผู้ให้บริการด้านงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.96 จำนวนประชาชนที่รับบริการเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.18 และเพศชาย ร้อยละ 42.82 เป็นผู้ที่อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.70 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 46 – 60 ปี ร้อยละ 26.24 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.10

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 47.24 รองลงมาเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.86 โดยประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 43.92

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้เฉลี่ย พบว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.64 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.08

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง แยกตามด้านที่ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.33	91.71	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.34	91.08	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.75	0.27	94.99	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.36	93.22	มากที่สุด
รวม	4.64	0.24	92.88	มากที่สุด

ตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมคิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.88

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดเป็นด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 94.99 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.22 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.71 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง แยกตามงานบริการ

งานบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านบริการกฎหมาย	4.59	0.29	91.86	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.68	0.25	93.56	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.68	0.17	93.66	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.74	0.20	94.71	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.48	0.34	89.55	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	4.69	0.17	93.88	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.58	0.13	91.55	มากที่สุด
รวม	4.64	0.24	92.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.88 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.71 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.88 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.66 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.56 งานด้านบริการกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.86 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.55 และ งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.55

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. มีผัง ลำดับ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	0.48	93.81	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.58	0.51	91.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.57	0.51	91.33	มากที่สุด
4. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.58	0.51	91.55	มากที่สุด
5. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.51	0.51	90.28	มากที่สุด
รวม	4.59	0.33	91.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.71

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็นการให้บริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นมีผัง ลำดับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.81 รองลงมาคือ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 และความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.55

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ ของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ	4.57	0.51	91.38	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.64	0.49	92.82	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.56	0.51	91.22	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.52	0.52	90.39	มากที่สุด
5. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น หรือช่องทางอื่นๆ ที่สามารถแสดงความคิดเห็นได้	4.48	0.51	89.61	มาก
รวม	4.55	0.34	91.08	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.08

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็นการให้บริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือ ร้อยละ 92.82 รองลงมาเป็นช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือ ร้อยละ 91.38

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ ของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.82	0.41	96.46	มากที่สุด
2. ความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ	4.78	0.44	95.58	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมของบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกาย	4.76	0.45	95.14	มากที่สุด
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	0.47	94.09	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับค่าตอบแทน	4.72	0.46	94.42	มากที่สุด
6. ความเสมอภาค ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.71	0.46	94.25	มากที่สุด
รวม	4.75	0.27	94.99	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 94.99

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็นการให้บริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็น ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.46 รองลงมาคือความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.58

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
1. ป้ายข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.72	0.50	94.31	มากที่สุด
2. การจัดสถานที่ อุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะอาดและสะดวกในการให้บริการ	4.63	0.55	92.54	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมของเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการ	4.70	0.50	94.09	มากที่สุด
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	4.62	0.53	92.43	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ เช่น เก้าอี้ พักคอย น้ำดื่ม	4.65	0.54	92.93	มากที่สุด
6. มีเอกสารและแบบฟอร์มในเรื่องที่ให้บริการครบถ้วน เพียงพอ	4.65	0.52	93.04	มากที่สุด
รวม	4.66	0.36	93.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.22

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็นการให้บริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นป้าย ข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.31 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการ ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.09

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามงานบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. งานด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านบริการกฎหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.32	91.22	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.33	89.66	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.67	0.35	93.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.42	92.76	มากที่สุด
รวม	4.59	0.29	91.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี
ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.86

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่
บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.33 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.76 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 หรือร้อยละ 91.22 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.66 ตามลำดับ

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.26	92.26	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.29	93.19	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.81	0.28	96.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.38	92.27	มากที่สุด
รวม	4.68	0.25	93.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.56

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่
บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.24 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.19 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.27 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.26 ตามลำดับ

3. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.32	92.92	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.29	92.12	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.77	0.20	95.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.24	93.90	มากที่สุด
รวม	4.68	0.17	93.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่า
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.66

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่
บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.33 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.90 ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 92.92 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่า
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.12 ตามลำดับ

4. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.30	93.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.30	94.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.81	0.20	96.15	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.23	94.70	มากที่สุด
รวม	4.74	0.20	94.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.71

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่
บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.15 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.70 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่า
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.56 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.13 ตามลำดับ

5. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.41	88.00	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27	0.37	85.39	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.73	0.35	94.63	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.55	89.25	มาก
รวม	4.48	0.34	89.55	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.55

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.63 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 หรือร้อยละ 89.25 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือร้อยละ 88.00 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 หรือร้อยละ 85.39 ตามลำดับ

6. งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.30	92.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.30	91.91	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.77	0.25	95.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.28	95.26	มากที่สุด
รวม	4.69	0.17	93.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.88

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.44 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.26 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.31 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 91.91 ตามลำดับ

7. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.31	91.35	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.31	89.81	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.62	0.22	92.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.26	92.37	มากที่สุด
รวม	4.58	0.13	91.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่า
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.55

สำหรับผลการพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่
บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ
92.37 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อย
ละ 91.35 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.81
ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 ในปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ของการประเมินดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานให้บริการสาธารณะ ตามภาระหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากร ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอรหมศิริ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560 จำนวน 3,489 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 จากนั้นใช้การสุ่มอย่างมีสัดส่วน (proportional random sampling) เมื่อได้ขนาดของตัวอย่างแต่ละกลุ่ม จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละประเภทงานบริการโดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ที่มีมารับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 362 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทางคณะผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นส่งไปยังประชาชนผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันความสูญหาย คณะผู้ประเมินแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย และเก็บรวบรวม แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการประมวลผลตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลการประเมินดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 362 คน พบว่าผู้รับบริการด้านที่มากที่สุดเป็นผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 24.86 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.18 เป็นผู้ที่อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.70 ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 47.24 เป็นผู้รับบริการที่จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 44.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.64

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.1 ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.88

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดเป็นด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 94.99 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.22 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.71 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.08 ตามลำดับ

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจจำแนกตามงานที่ให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

งานด้านบริการกฎหมาย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.86 และพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.33 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.76 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 หรือร้อยละ 91.22 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.66 ตามลำดับ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.56 และพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.24 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.19 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.27 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.26 ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.66 และพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.33 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.90 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

4.65 หรือร้อยละ 92.92 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.12 ตามลำดับ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.71 และพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.15 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.70 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.56 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.13 ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 หรือร้อยละ 89.55 และพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.63 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 หรือร้อยละ 89.25 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือร้อยละ 88.00 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 หรือร้อยละ 85.39 ตามลำดับ

งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.88 และพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.44 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.26 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.31 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 91.91 ตามลำดับ

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.55 และพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.37 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.35 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.81 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินผลโดยองค์กรกลาง หรือหน่วยงานกลาง สํารวจ ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทุกปีเพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กร เพื่อความเป็นกลาง และความชอบธรรมในสายตาของสังคม
2. ควรส่งเสริมศักยภาพการทำงานและทักษะการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน ตลอดจนการเพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ
3. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน ทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบกันทุกปี จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเมื่อนำภารกิจมาประเมินผลในปีใดแล้วไม่สามารถนำมาประเมินผลต่อไปได้อีกในปีต่อมาอาจจะส่งผลให้ส่วนราชการที่ทำการประเมินผลไปแล้วขาดความตั้งใจในการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการได้
4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียงภายในจังหวัดเดียวกันเพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จรัญ จันทลักขณา. (2549). สถิติวิเคราะห์และการวางแผนการวิจัย. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2542). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ: เอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาการบริการ. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
หน่วยที่ 1 – 7 , นนทบุรี.
- _____. (2542). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ: เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
หน่วยที่ 8 – 15 , นนทบุรี.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : สมาคมนิสิตเก่า
รัฐศาสตร์จุฬาฯ.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จามจุรี
โปรดักท์.
- ปรีชา อัครเดชาบุตร และ เสาวรส ใหญ่สว่าง. (2550). สถิติเพื่อธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 . กรุงเทพฯ :
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2525). การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: คณะ
รัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอ็มไอทีคอนซัลติ้ง.
- สมิต ลัทธกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ: สายธาร.
- _____. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2547). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สิริโนม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียง
พางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมณฑลล้านนาเขตพื้นที่
เชียงราย.

สโรชา แพร์ภาษา. (2549). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา.

อรุณี อ่อนสวัสดิ์. (2551). ระเบียบวิธีวิจัย. ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร,

อนันต์ อนันตกุล. (2521). สภากาแฟ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด : ภาพประกอบ .

ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาเรียง ในด้านใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 01 งานด้านบริการกฎหมาย | ☐ 02 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก |
| สิ่งก่อสร้าง | |
| ☐ 03 งานด้านการศึกษา | ☐ 04 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย |
| ☐ 05 งานด้านรายได้หรือภาษี | ☐ 06 งานด้านพัฒนาชุมชนหรือ |
| สวัสดิการสังคม | |
| ☐ 07 งานด้านสาธารณสุข | ☐ 08 งานด้าน |
| อื่นๆ | |

2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

3. อายุ

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. 18 - 35 ปี | ☐ 2. 36 – 45 ปี |
| ☐ 3. 46 – 60 ปี | ☐ 4. 61 ปี ขึ้นไป |

4. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. เกษตรกร การประมง | ☐ 2. รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | ☐ 4. ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว |
| ☐ 5. ว่างาน | ☐ 6. อื่น ๆ (ระบุ) |

5. สำเร็จการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า | ☐ 2. มัธยมศึกษา ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| ☐ 3. ปริญญาตรี | ☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | ☐ 2. 5,001 – 10,000 บาท |
| ☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท | ☐ 4. 15,001 – 20,000 บาท |
| ☐ 5. 20,001 บาท ขึ้นไป | |

ความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีผัง ลำดับ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
5. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ					
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
5. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น หรือช่องทางอื่นๆ ที่สามารถแสดงความคิดเห็นได้					
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
1. ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. ความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง และเต็มใจในการให้บริการ					
3. ความเหมาะสมของบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกาย					
4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับค่าตอบแทน					
6. ความเสมอภาค ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ป้ายข้อความ สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
2. การจัดสถานที่ อุปกรณ์ มีเป็นระเบียบ สะอาด และสะดวกในการให้บริการ					
3. ความเหมาะสมของเครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการ					
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการ					

ให้บริการ					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ เช่น เก้าอี้พักคอย น้ำดื่ม					
6. มีเอกสารและแบบฟอร์มในเรื่องที่ให้บริการครบถ้วนและ เพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ และ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....