



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง*

เสาวรัตน์ บุษรานนท์** และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757 ครั้วเรือน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (3.60 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71 ± 0.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3.64 ± 0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.55 ± 0.49) ด้านสาธารณสุข (3.81 ± 0.52) ด้านสังคม/สวัสดิการ (3.74 ± 0.52) และ ด้านการศึกษา (3.74 ± 0.51) และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (3.00 ± 0.71) นอกจากนี้ มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ(น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ เทศบาล

* ได้รับทุนวิจัยจากเทศบาลตำบลนาขยาด และวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ (SCT.)

** อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช



The Satisfaction of Clients' Service

Case study: The Na Khayad Municipality, Amphur Kuankanun, Phatthalung Province *

Saovarat Budsaranon ** and Arada Leechutiwat **

Abstract

The purposes of this research were to study the level of clients' satisfaction to the service facility, infrastructure, public health, social/welfare and education. The size of random population was 350 participants (out of 2,757 households) who inhabited in the municipality of Na Khayad, Amphur Kuankanun, Phattalung Province. The questionnaires were employed and analyzed covering in 7 categories e.g. officer's service, process of service, facilities, infrastructure, public health, social/welfare and education. Frequency, percentages, mean, standard deviation and t-test were used for statistical analysis. The results showed that the overall clients' satisfaction was 3.60 ± 0.60 , indicating high satisfaction level. Only the infrastructure's service was at moderate satisfaction level (3.00 ± 0.71) and the remainder 6 categories (officer's service, process of service, facilities, public health, social / welfare and education) were at high satisfaction level. The recommendations were the improvement of water system in terms of quantity and quality (drinking water), road condition, public electricity along the road as well as access to all houses and uniform maintenance system.

Key words: Satisfaction; Clients; Municipality

* This research was funded from Na Khayad Municipality, Phatthalung and Southern College of Technology.

** Faculty Member, Faculty of Administration, Southern College of Technology, Nakhon Si Thammarat.



บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด ตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง ที่ให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ตั้งแต่รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ.2540 จนกระทั่งถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2550) ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงาน เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญรูปแบบหนึ่ง ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งเริ่มได้มีการจัดตั้งเทศบาลในปี พ.ศ. 2478 โดยกำหนดรูปแบบเทศบาลออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ส่วนรูปแบบการปกครองของเทศบาลนั้นเลียนแบบจากการปกครองในระดับประเทศ

การปกครองในรูปแบบเทศบาล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการปกครองท้องถิ่น ที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการมาดำเนินกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (กวี รัชชน, 2541) โดยมีกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการในด้านการศึกษา สวัสดิการ การคมนาคม เป็นต้น ขณะเดียวกันการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก และทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นในการบริหาร เทศบาลเป็นหน่วยงานที่เน้นการบริการประชาชนเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ เนื่องจากที่ผ่านมาถูกมองว่าให้บริการล่าช้า

มีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมาก ขาดคุณภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชนมีน้อยทำให้ขาดแรงหนุนในการทำงาน เทศบาลที่ต้องการยกระดับตนเองจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และรวมถึงระบบปฏิรูประบบราชการที่เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

เทศบาลตำบลนาขยาด เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง เดิมมีฐานะเป็นตำบลนาขยาด (ประกาศพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2483) ต่อมาได้รับการยกฐานะได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลตำบลนาขยาด ซึ่งเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง และมีแนวโน้มการขยายตัว เพื่อรองรับการเจริญเติบโตและเตรียมความพร้อมของชุมชนในด้านต่าง ๆ ภายใต้วิสัยทัศน์ คือ บริการด้วยหลักธรรมาภิบาลส่งเสริมการศึกษาพละนาขยาดใส่ใจใส่โครงสร้างพื้นฐานสร้างงาน สร้างรายได้ดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและจัดทำสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ใน 7 ด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

วิธีการวิจัย

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง แบ่งพื้นที่เป็น 12 หมู่บ้าน จำนวน 2,757 ครัวเรือน รวมถึงผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการประมาณค่าเฉลี่ยเลขคณิตของประชากร ประมาณ 350 ครัวเรือน ดังนั้นในงานศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ครัวเรือน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขั้นปฐมภูมิ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง สอบถามโดยตรงระหว่างผู้สอบถามและผู้ตอบแบบสอบถาม (ประชากรกลุ่มตัวอย่าง) ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง

3.2 ขั้นทุติยภูมิ โดยใช้ข้อมูลที่จัดเก็บ เช่น ข้อมูลพื้นฐานของประชากร จากการเก็บรวบรวมเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อมูลทางสถิติที่หน่วยงานราชการได้เก็บรวบรวมไว้ และข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นข้อมูลประกอบ

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของตาราง

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป รองลงมาคือช่วงอายุ 40-49 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส รองลงมาคือสถานภาพเป็นหม้าย มีการศึกษาระดับประถมศึกษาส่วนใหญ่ รองลงมาคือมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกระจายอยู่ทุกอาชีพ แต่ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนเรื่องที่ต้องการรับบริการ ส่วนใหญ่มีเรื่องที่ต้องการรับบริการเป็นการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมาเป็นการขอรับบริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และจากข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในวิจัยครั้งนี้ มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ใน



ระดับพอใจมาก 6 ด้าน และพอใจปานกลาง 1 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้าน สาธารณสุข ($\bar{x}=3.81$) รองลงมาคือ ด้านสังคม/สวัสดิการ ($\bar{x}=3.74$) ด้านการศึกษา ($\bar{x}=3.74$) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.71$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.64$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.55$) และด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ($\bar{x}=3.00$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=3.71$) และในรายละเอียดด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ เจ้าหน้าที่ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เทศบาลตำบลนาขายดมีปาย ประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=3.64$) และในรายละเอียดด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน และอ่านเข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เทศบาลตำบลนาขายดมีปาย ประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=3.55$) และในรายละเอียดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีอุปกรณ์/ที่นั่ง/น้ำดื่ม มีความเหมาะสม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอ ตลอดจนห้องน้ำ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.00$) และในรายละเอียดด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ มีไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะมีความเพียงพอทั่วถึง ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนนสะพานและปรับปรุงภูมิทัศน์มีความเหมาะสม มีถังขยะเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ มีประปาปริมาณเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการและน้ำประปามีคุณภาพ

ด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=3.81$) และในรายละเอียดด้านสาธารณสุข สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ มีการส่งเสริมพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน ป้องกันและบรรเทาให้เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน การให้การดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อสำคัญในท้องถิ่น

ด้านสังคม/สวัสดิการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=3.74$) และในรายละเอียดด้านสังคม/สวัสดิการ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญต่อการดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/การ



ป้องกันการติดเชื้อเอดส์ในพื้นที่ การดูแลสุขภาพจิต การดูแลสุขภาพจิตในด้านต่าง ๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้แก่ผู้สูงอายุผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์

ด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x}=3.74$) และในรายละเอียดด้านการศึกษา สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียน การจัดการศึกษาของเด็กก่อนวัยเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนการศึกษาในโรงเรียนและการเรียนรู้ของประชาชน/ชุมชน เช่น ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเทอร์เน็ตชุมชน เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

การเก็บรวบรวม ข้อมูลความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยจำแนกเป็น 7 ด้าน อันประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.60

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก และในรายละเอียดด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ เจ้าหน้าที่ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เทศบาลตำบลนาขยาดมีป้าย

ประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้ บริการในแต่ละภารกิจไว้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร บริการด้วยความรวดเร็วดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก และในรายละเอียดด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระยะเวลาในการปฏิบัติ หรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็วมีผังแสดงให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นธรรมและซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมตามลำดับ สอดคล้องกับการวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว และคณะ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และมีป้ายประชาสัมพันธ์ สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้ บริการในแต่ละภารกิจไว้ ตามลำดับ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก และในรายละเอียดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม มีอุปกรณ์ ที่นั่ง และน้ำดื่ม มีความเหมาะสม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอ ตลอดจนห้องน้ำ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยตามลำดับ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และในรายละเอียดด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ มีไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะมีความเพียงพอทั่วถึง ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ การสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาถนน สะพานและปรับปรุงภูมิทัศน์มีความเหมาะสม มีถังขยะเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ มีประปาปริมาณเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการและน้ำประปามีคุณภาพ ตามลำดับ

ด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก และในรายละเอียดด้านสาธารณสุข สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ มีการส่งเสริมพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน ป้องกันและบรรเทาให้เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน การให้การดูแล เด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อสำคัญในท้องถิ่น ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของสุนทร จันทรรักษ์ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครยะลาที่มีต่อการบริหารงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครยะลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามี

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านสังคม และสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก และในรายละเอียดด้านสังคม และสวัสดิการ สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญต่อการดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ และการป้องกันการติดเชื้อเอดส์ในพื้นที่ การดูแลสวัสดิการในด้านต่าง ๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ตามลำดับ

ด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก และในรายละเอียดด้านการศึกษา สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ตามลำดับ คือ ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียน การจัดการศึกษาของเด็กก่อนวัยเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนการศึกษาในโรงเรียนและการเรียนรู้ของประชาชน/ชุมชน เช่น ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเทอร์เน็ตชุมชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่ถึงระดับที่คาดหวัง อันเนื่องมาจาก ปัญหาด้านระบบน้ำประปาควรจัดหาเครื่องมือในการในการผลิตน้ำประปาให้สามารถผลิตน้ำที่มีคุณภาพที่สามารถบริโภคได้อย่างปลอดภัย ตลอดจนจัดหาแหล่งน้ำเพื่อผลิตน้ำประปาให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

ควรมีการปรับปรุงสภาพถนน ที่ชำรุดให้อยู่สภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุและอื่น ๆ ตามมา



ควรมีการติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ และระบบไฟฟ้าบ้านให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ โดยเรียงลำดับความเดือดร้อนจากน้อยไปหามาก รวมถึงควรมีการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- กวี-รักษัน. (2541). *การสัมมนาการบริหารรัฐกิจ การประเมินผลนโยบายสาธารณะ*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญทวรรณ วิงวอน. (2549). *การวิจัยธุรกิจ*.
เอกสารการสอนรายวิชามนุษย์สัมพันธ์ใน
องค์การลำปาง: คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการสร้างสถิติ
สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุดสะอาด และ
ชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556). *คุณภาพการ
ให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด
นครศรีธรรมราช*. *วารสารเทคโนโลยี
ภาคใต้*, 6(2), 61-68.

สุนทร จันทนนท์. (2550). *ความพึงพอใจของ
ประชาชนในเขตเทศบาลนครยะลาที่มีต่อ
การบริหารงานด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครยะลา*.
วิทยานิพนธ์ สาขาการปกครองส่วน
ท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดอำนาจเจริญ. (2548). *ประเมินความ
พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์*. จังหวัดอำนาจเจริญ: ม.ป.พ.