รายงานผลการศึกษา

ชื่อเรื่อง : การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

จัดทำโดย

สำนักปลัดเทศบาลตำบลคึกคัก

เทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

บทสรุป

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑.เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา และ ๒.เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มารับบริการ หรือมาติดต่อราชการกับส่วนราชการของเทศบาลตำบลศึกคัก ตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๔๑ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและใช้พรรณาในผลการศึกษา และเพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๙ อายุ ๕๖ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมา คือ อายุ ๖๑ – ๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ส่วน อายุ ๓๕ – ๔๐ ปี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗ ส่วนการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ ๔๑ รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๕ น้อยที่สุด ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๘ อาชีพ เกษตรกรและประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๔ นักเรียนนักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗

พบว่า การขออนุญาตก่อสร้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รองลงมา การชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๑๙ น้อยที่สุด การใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ ๒

ผลการวิเคราะห์รายด้านที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ตามลำดับ

สารบัญ

บทสรุป I

สารบัญ II

สารบัญตาราง VII

บทที่ **หน้า**

๑ บทนำ ๑

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ๓

วัตถุประสงค์ของการศึกษา ๓

ขอบเขตของการศึกษา ๓

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๓

นิยามศัพท์เฉพาะ ๔

๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๕

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ๕

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ๖

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ๘

ประวัติเทศบาลตำบลศึกคัก ๘

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๑๑

๓ ระเบียบวิธีการศึกษา ๑๓

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๑๓

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ๑๓

การเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๕

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ๑๕

บทที่ **หน้า**

๔ การวิเคราะห์ข้อมูล ๑๖

ผลวิเคราะห์ข้อมูล ๑๖

ตอนที่ ๑.ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ๑๖

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ เรื่องที่ขอรับบริการ ๑๘

ตอนที่ ๓ ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ๑๙

๕ สรุป อภิปลายผล และข้อเสนอแนะ ๒๐

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ๒๑

ผลการวิเคราะห์ เรื่องที่ขอรับบริการ ๒๑

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ๒๒

ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป ๒๒

บรรณานุกรม ๒๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ตราไว้ ณ วันที่ ๖ เมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๐ เป็นปีที่ ๒ ในรัชกาลปัจจุบัน หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๑ การใดที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามหมวดนี้ ถ้าการนั้น เป็นการทำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง ย่อมเป็นสิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตาม และเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ รวมตลอดทั้งฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้ประชาชน หรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย มาตรา ๒๕๓ ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมด้วย ซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐–๒๕๖๔) ได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลา ของการปฏิรูปประเทศท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดกันมากขึ้น โดยได้น้อมนำหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจาก แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๙–๑๑ เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เกิดภูมิคุ้มกัน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและ ยั่งยืน ในการจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ครั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ (สศช.) ได้จัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) ซึ่งเป็นแผนแม่บท หลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย ๔.๐ ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

ดังนั้นผู้ศึกษาซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักปลัดเทศบาลตำบลศึกคัก ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบงานนโยบายแผนและงบประมาณ ตลอดจนการกำกับและดูแล การจัดทำแผนและการติดตามแผนดำเนินงานของเทศบาลตำบลศึกคัก ซึ่งถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนและประชาชนมีความคาดหวังสูงในเรื่องของการบริการตามบทบาท อำอาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนั้นการให้บริการประชาชนถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานเทศบาล ทุกตำแหน่ง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านบริการประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มารับบริการ หรือมาติดต่อราชการกับส่วนราชการของเทศบาลตำบลศึกคัก ตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

๓. ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของ เจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กร ได้อย่างยุติธรรม

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.เทศบาลตำบลศึกคัก หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา

๒.ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ในงานให้บริการ ได้แก่ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสาธารณสุขและงานบริการอื่น ๆ

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ ๒
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

๑. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
๓. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
๕. ประวัติเทศบาลตำบลคึกคัก
๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ กู๊ด (Good, ๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น โอลิเวอร์ (Oliver, ๑๙๙๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ปะสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน โวลแมน (Wolman, ๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้ รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ เคลิร์ก (Quirk, ๑๙๘๗) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับ ความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ ฮอร์นบี้ (Hornby, ๒๐๐๐) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือไต้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒, หน้า ๑๑๑) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทาง ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป้นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (๒๕๓๐, หน้า ๔๒ อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗) ได้ให้ ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่าระดับผลที่ได้จาก การพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใดและสร้าง ความภูมิใจเพียงใด วฤทธิ์ สารฤทธิคาม, ๒๕๔๘, หน้า ๓๑ กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึก

พึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับ บริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจการรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๗) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับ ความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ ในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี ๕ ข้อ ได้แก่ ๑. สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน ๒. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ ๓. ความรวดเร็วการตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ ๔. การรับประกัน/ ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและความสุภาพ ๕. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี ๗ ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, ๒๕๔๙) ดังนี้ ๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมาย ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะมี จุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น ๒. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้ เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการ ที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ๓. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับ ความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ ๔. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดง ถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ๕. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับ บริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ๖. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้า ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศ ของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อ การบริการที่ได้รับ ๗. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่ กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้าง ความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับ ลูกค้า การมอบส่วนลด การมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง มาก โดยความแตกต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้า ทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร จากแนวความคิดนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด คุณภาพการให้บริการ มาช่วยในการออกแบบสอบถามในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้าน กระบวนการให้บริการ

๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการได้มีนักวิชาการและผู้ที่ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้ พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. ๒๕๓๐ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่ เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัชฌุกร, ๒๕๔๘, หน้า ๑๓) ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (๒๕๔๗, หน้า ๕) ได้อธิบายความหมายของการบริการว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเองจึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมาก ซึ่งอาจรวมถึง การให้บริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้า จนถึงการให้บริการที่แฝงอยู่ในรูปผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ

กรอนรูส (Gronroos, ๑๙๙๐, p. ๒๗) ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมิอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่าง ลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปความหมายของการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่กิจกรรมหรือ

๒.๔ ประวัติเทศบาลตำบลคึกคัก

จากการบอกเล่าของผู้เฒ่าผู้แก่ในตำบลคึกคัก ในพื้นที่ตำบลคึกคักในอดีตมีสะพานข้ามคลองแห่งหนึ่งซึ่งมีโขดหินใหญ่เป็น จำนวนมาก เมื่อมีน้ำหลากทำให้เกิดเสียงดังของน้ำที่ไหลเซาะผ่านโขดหินเสียงดัง “คลุก คลัก คลุกคลัก” ตลอดเวลา แต่ด้วยเพราะชนพื้นเมืองของพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นคนจีนและคนไทยเชื้อสายจีนทำ ให้ออกเสียงเรียกไม่ชัด ออกเสียงเป็น “คุกคัก คุกคัก” จึงเป็นที่มาของการเรียกชื่อตำบลนี้ว่า “คุกคัก” ต่อมาในสมัยรัฐบาลของจอมพล ป.พิบูลสงคราม ได้มีนโยบายจะชำระเรื่องราวต่างๆที่ยังไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ให้มีระบบระเบียบตามแบบแผน ในปี พ.ศ.๒๕๔๘ ขุนมสิงสวัสดิ์ เห็นว่าชื่อเดิม “คุกคัก” ไม่คอยเป็นมงคลเพราะมีคำว่า “คุก” อยู่ด้วย จึงเปลี่ยนชื่อ จาก “คุกคัก” มาเป็น“คึกคัก”นับตั้งแต่นั้นมา

สภาตำบลคึกคัก ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลคึกคัก ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ.๒๕๓๙ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่มที่ ๑๑๓ ตอนที่ ๙๙ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๓๙ มีผล

บังคับใช้เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๓๙ และเมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๓๙ องค์การบริหารส่วนตำบลคึกคักได้รับการยกฐานะเป็น เทศบาลตำบลคึกคัก ตั้งแต่วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นต้นมา ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลคึกคัก อำเภอ ตะกั่วป่า จังหวัดพังงา เป็นเทศบาลตำบลคึกคัก ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๕

สภาพปัจจุบันเทศบาลตำบลคึกคัก มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ ๙๒,๐๐๙ ไร่ หรือประมาณ ๑๔๗.๒๑ ตารางกิโลเมตร อาณาเขตติดต่อ ทิศเหนือ ติดต่อกับ หมู่ที่ ๘ ตำบลบางม่วง อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลลำแก่น อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลบางไทร อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ทะเลอันดามัน ตำบลคึกคักแบ่งการปกครองออกเป็น ๗ หมู่บ้าน มีจำนวนหมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลคึกคักเต็มทั้ง ๗ หมู่บ้าน

๒.๕ การบริหารและการแบ่งส่วนราชการ เทศบาลตำบลคึกคัก

เทศบาลตำบลคึกคัก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่มีการแบ่งงานในการบริงานงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ .ศ. ๒๔๙๖ บัญญัติไว้ เพื่อทำหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดและ การบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ โดยรูปแบบการบริหารโดยนายกเทศมนตรี ซึ่งนายกเทศมนตรีมาจาก การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง มีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหาร โดยนายกเทศมนตรีแต่งตั้ง รองนายกเทศมนตรีไม่เกิน ๒ คน เป็นทีมในการบริหารงาน (๓) ฝ่ายประจำ เทศบาลตำบลคึกคัก จะมีข้าราชการประจำสำหรับการบริหารงานราชการต่างๆ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างและพนักงานจ้างในสังกัด ซึ่งมีการแบ่งส่วน ราชการออกเป็น ๕ ส่วนราชการ ๑ หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้แก่

๑. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มิได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการ ปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนปฏิบัติราชการของ เทศบาล

๑.๑ ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ ควบคุมดูแลรับผิดชอบงาน ธุรการ งานแผนและ งบประมาณ งานการเจ้าหน้าที่ งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานกฎหมายและนิติการ งานพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม

๑.๒ ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบงานรักษาความสงบภายใน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานทะเบียนราษฎร์

๒. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษา เงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จเงินบำนาญ งานอื่นๆเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำ บัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลอง ประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับพัสดุเทศบาล และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย มีส่วน ราชการภายในดังนี้

๒.๑ ฝ่ายพัฒนารายได้ มีหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานในส่วนของ งานผลประโยชน์

๒.๒ ฝ่ายบริหารงานคลัง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานการเงิน และบัญชี งานพัสดุและทรัพย์สิน งานสถิติการคลัง

๓. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้างการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้าน วิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตามควบคุมการปฏิบัติเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำเชื้อเพลิง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานใน หน้าที่งานวิศวกรรม

๓.๒ ฝ่ายการโยธา มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานสถาปัตยกรรม งานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

๔. กองสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัยการ ปูองกันโรคติดต่อ งานสุขภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข งานสัตวแพทย์

๔.๑ ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานของ กองสาธารณสุข

๕. กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ

๕.๑ ฝ่าบริหารการศึกษา มีหน้าที่ ควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานของกอง การศึกษา

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจิตร จิตรวศินกุล (๒๕๔๕) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ เครื่องเอทีเอ็ม ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม ด้านสถานที่มี ความพึงพอใจในระดับมาก คือ อุณหภูมิภายในอาคารและแสงสว่าง ด้านประชาสัมพันธ์มี ความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก คือ ด้านการแต่งกายของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ (ขั้นตอนในการให้บริการ) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าอาจจะเกิดปัญหาต่อ ธุรกิจได้ในอนาคต เรวดี หวังแสงทอง (๒๕๔๖) จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม พบว่ามีปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ ในรับพึงพอใจมาก แต่มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด อยู่ใน ระดับสูงเกินกว่าร้อยละ ๓๐ คือด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้ข้อมูลบริการของธนาคาร และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนในการตอบ ปัญหาและการกล่าวคำทักทายและขอบคุณ ด้านกายภาพ ได้แก่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้ สำนักงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การจัดระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการให้บริการ เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว และขั้นตอนการให้บริการของ

วรรณี เดียวอิศเรศ (๒๕๔๘, หน้า ง) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความ พึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการ กองการศึกษาพบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ ๗๙.๑๐ เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการ ส่วนด้านความพึงพอใจ ต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละ หน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ ให้บริการและการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการ ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของ ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ ๙๘.๒๐ ร้อยละ ๙๖.๐๐ และร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ ๙๘.๒๐ และ ๙๒.๕๐ ตามลำดับ ที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ที่ให้บริการ

ของกองช่างสุขาภิบาลและ ส านักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน ธนาธิป สุมาลัย (๒๕๔๙, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร สุจิตรา เขื่อนขันธ์ (๒๕๔๙, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้ บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำนาที่อยู่อาศัย ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไพวัลย์ ชลาลัย (๒๕๕๐, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำ บลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน ตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ ๑) สามารถนำ ระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถ บริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำ ระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับมาก ๒) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อการศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

บทที่ ๓
ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวข้องกับ “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑” โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อให้ได้ข้อสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๔๑ คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย จึงใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษา คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา สร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี และทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

๑.ศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

๒,กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้ร่างแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามแนวคิดทฤษฎี

๔.นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจทานและนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ซึ่งได้มาจากการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามมีอยู่ ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑. ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลศึกคัก จำนวน ๔ ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องของแต่ละบุคคลในการขอรับบริการจากส่วนราชการของเทศบาลตำบลศึกคัก

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ใน ๘ ประเด็น คำถาม ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สมารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีช่องทางการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามวิธีของ ลิเคร์ท (Likert) มี ๕ ระดับ เกณฑ์การให้คะแนน

๕ หมายถึง มากที่สุด
๔ หมายถึง มาก
๓ หมายถึง ปานกลาง
๒ หมายถึง น้อย
๑ หมายถึง น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการเรื่องต่าง ๆ ข้างต้นผู้ศึกษา ใช้หลักเกณฑ์ในการคำนวณค่าอัตราภาคชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} = \frac{\text{(คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{๕-๑}{๕}$$

$$= ๐.๘๐$$

ดังนั้นจึงสามารถแปลความหมายของระดับแรงจูงใจ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๑ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๒ – ๓.๔๒ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๓ – ๔.๒๓ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๔ – ๕.๐๐ = มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก

๓.๔ การเก็บรวมรวมข้อมูล

๑.ผู้ศึกษาได้จัดทำโครงร่าง (Proposal) เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑” ให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องตามหลักวิชาการ และนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

๒.ผู้ศึกษาได้จัดทำและออกแบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑” ลงในเว็ปไซต์ของเทศบาลตำบลคึกคัก และแจกแบบสอบถามให้กับส่วนราชการเพื่อนำไปแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ ณ เคาร์เตอร์บริการ

๓.ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนหลังจากตอบแบบสอบถามแล้ว

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑.นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล

๒.วิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้แจกแจงความถี่และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.ค่าร้อยละ(Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและใช้พรรณาในผลการศึกษา และเพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

บทที่ ๔
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา พร้อมทั้งผลวิเคราะห์ข้อมูลมานำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑.เสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคึกคัก ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยความถี่และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องของแต่ละบุคคลในการขอรับบริการจากส่วนราชการของเทศบาลตำบลคึกคัก

ตอนที่ ๓ ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สมารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีช่องทางการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคึกคัก

ตารางที่ ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๒๐	๔๙
	หญิง	๒๑	๕๑
รวม		**๔๑**	**๑๐๐**

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

	รายการ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
อายุ	**๗๑ ปีขึ้นไป**	**๗**	**๑๗**
	๖๖ – ๗๐	**๕**	**๑๒**
	๖๑ – ๖๕ ปี	**๘**	**๒๐**
	๕๖ – ๖๐ ปี	**๑๓**	**๓๒**
	๔๑ – ๔๕ ปี	**๕**	**๑๒**
	๓๕ – ๔๐ ปี	**๓**	**๗**
รวม		๔๑	๑๐๐
การศึกษา	ไม่ได้เรียนหนังสือ	๓	๘
	ประถมศึกษา	๕	๑๒
	มัธยมศึกษาตอนต้น	**๖**	**๑๕**
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๕	๑๒
	อนุปริญญา / ปวส.	๕	๑๒
	ปริญญาตรี	๑๗	**๔๑**
รวม		๔๑	๑๐๐
อาชีพ	เกษตรกร	๑๐	๒๔
	ลูกจ้าง	๘	๒๐
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒๔
	รับราชการ	๔	๑๐
	นักเรียนนักศึกษา	๓	๗
	อื่น ๆ	**๖**	**๑๕**
รวม		**๔๑**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๙ อายุ ๕๖ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมา คือ อายุ ๖๑ – ๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ส่วนอายุ ๓๕ – ๔๐ ปี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗ ส่วนการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ ๔๑ รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๕ น้อยที่สุด ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๘ อาชีพเกษตรกรและประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๔ นักเรียนนักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องของแต่ละบุคคลในการขอรับบริการจากส่วนราชการของเทศบาลตำบลคึกคัก

ตารางที่ ๔.๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

	รายการ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
เรื่องที่ขอรับบริการ	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๗
	การยื่นเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๓	๗
	การใช้ Internet ตำบล	๑	๒
	การขออนุญาตก่อสร้าง	๑๐	๒๔
	การชำระภาษีต่าง ๆ	๗	๑๙
	การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๕	๑๒
	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกัน – โรคไข้เลือดออก	๓	๗
	การขอประกอบกอบกิจการที่เป็น – อันตรายต่อสุขภาพ	๔	๑๐
	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๑๒
รวม		**๔๑**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๔,๒ พบว่า การขออนุญาตก่อสร้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รองลงมา การชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๑๙ น้อยที่สุด การใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ ๒

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย และคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

คุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ (คน)**				
	ดีมาก	**ดี**	**ปานกลาง**	**พอใจ**	**ควรปรับปรุง**
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๒๓	๒๔			
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๕	๒๖			
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓๐	๑๙	๒		
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๐	๓๑			
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๕	๑๔	๒		
๖.ขั้นตอนมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๘	๓			
๗.มีผังลำดับและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๒๘	๒๑	๒		
๘.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๓๐	๑๓	๔		

บทที่ ๕

สรุป อภิปลายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง " การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑" มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก จำนวน ๔๑ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ซึ่งได้มาจากการศึกษา ค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามมีอยู่ ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑.เป็นแบบสอบถามผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคึกคัก ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเรื่องที่ขอรับบริการ ที่เกี่ยวข้องของแต่ละบุคคลในการขอรับบริการจากส่วนราชการของเทศบาลตำบลคึกคัก

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สมารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีช่องทางการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales)

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง " การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑" สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

๕.๒ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๙ อายุ ๕๖ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมา คือ อายุ ๖๑ – ๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ส่วน อายุ ๓๕ – ๔๐ ปี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗ ส่วนการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ ๔๑ รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๕ น้อยที่สุด ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ ๘ อาชีพ เกษตรกรและประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๔ นักเรียนนักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗

๕.๓ ผลการวิเคราะห์ เรื่องที่ขอรับบริการ

พบว่า การขออนุญาตก่อสร้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รองลงมา การชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๑๙ น้อยที่สุด การใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ ๒

เมื่อพิจารณารายด้านที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ตามลำดับ

๕.๔ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

คณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ และผู้ที่ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ควรให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่มารับบริการ และให้บริการด้วยจิตบริการ มีขั้นตอน รวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับสาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๓๔, หน้า ๑๘ อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, ๒๕๔๖, หน้า ๑๗) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะ ความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้ บริการ

ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

๕.๕ ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาหรือให้มีการวิจัย ผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อปรับปรุงการทำงานตามภารกิจของเทศบาล อย่างต่อเนื่อง

๒. ควรจ้างสถาบันการศึกษา ให้ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาเพื่อบริหารจัดการให้ทำอย่างบนฐานข้อมูลที่ทันสมัย สะดวกแก่ประชาชนและผู้ปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐–๒๕๖๔)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

วิจิตร จิตรวศินกุล (๒๕๔๕) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่