ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

SATISFATION OF SERVICE RECIPIENTS FROM THA PRAFA MUNICIPAL DISTRICT, CHA-UAT DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

ธีรยุทธ ชะนิล*
Teerayut Chanil

เกรียงไกร ข่ายม่าน**
Kriangkrai Krayman

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ

ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 376 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตอนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) และประเภทของการให้บริการ ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ร้อยละ 87.60) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (ร้อยละ 85.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (ร้อยละ 82.80) และเมื่อพิจารณา

* อาจารย์ สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

** อาจารย์ สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการประเภทของงานบริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยงานด้านการศึกษา, งานด้านป้องกันสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (ร้อยละ86.40) รองลงมาคืองานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ร้อยละ85.00) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (ร้อยละ84.80) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20) ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร ไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี ซึ่งควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการ ในเบื้องต้นและควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่างๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบทุกครัวเรือนและนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ABSTRACT

The study satisfaction of service recipients from Tha Praja municipal district, Cha-Uat District, Nakhon Si Thammarat Province, the purpose of this study was to investigate the level satisfaction of service recipients with the services of Tambon Tha Praja. The problems and barriers service to the people. To be a development guide. Service of Tha Praja Sub District Municipality and obstacles

The survey was conducted by the Research Center for Local Government and Community Development. Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. Samples from the population during the period from 1 October 2016 to 30 September 2016. By comparing the sample population of Yamanote. There were 376 samples. Then, using simple random sampling by Accidental Sampling, The questionnaire was divided into 3 parts. Part 1: General information of the respondents. Part 2: Satisfaction of the 4 aspects (The service process , Service channel, service provider and Facilitation facilities) and types of services. Episode 3 Issues Suggestions

The analysis of data, it was found that the level of satisfaction with the services of Tambon Municipality Tha Pra district, Cha-uat district, Nakhon Si Thammarat province. The overall high level of satisfaction with the service of the people. The mean score was 4.27 (85.40%). It is divided into each side. Most satisfied with the service provider. The mean score was 4.38 (87.60%). The second is facilities. the mean score was 4.29 (85.80%). Service channel the mean score was 4.27 (85.40%) and the process / procedure of service. the mean was 4.14 (82.80%). When considering the satisfaction with the service of the type of service of Thap Praja Municipality district, Cha-uat District,

Nakhon Si Thammarat Province. It was found that satisfaction with the service of the people was at a high level. The mean score was 4.27 (85.40%). By education, Disaster prevention The average was 4.32 (86.40%), followed by civil work (Building Permits) was average of 4.25 (85.00%). Income or Tax mean of 4.24 (84.80%) and community development and welfare were 4.21 (84.20%). Problems and Suggestions It found that people had no knowledge about how to pay taxes. It is not convenient and time to pay taxes. The publicity bill should detail the process of payment of each type of tax payment clearly and clearly. Include public relations staff to guide the service. In the beginning, and should document how to pay taxes distributed to the public. All households and innovative innovations have been deployed to improve the efficiency of operations, responding to the needs of the people.

Keywords: Satisfaction of service recipients.

บทนำ

"เทศบาล" นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการปกครองตนเองในประเทศไทย โดยถือกำเนิดขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานที่สุด อาจกล่าวได้ว่าเทศบาลเกิดขึ้นมาจากพัฒนาการของสุขาภิบาล เมื่อ พ.ศ.2440 รัชกาลที่ 5 ทรงมีพระราชดำริให้ทดลองจัดตั้งหน่วยการปกครองแบบใหม่ในระดับท้องถิ่น เรียกว่า "สุขาภิบาล" และมีการจัดตั้งกรมสุขาภิบาลขึ้นมา สำหรับเจ้าพนักงานที่จะเข้ามากำกับดูแลสุขาภิบาลกรุงเทพฯนั้น เสนาบดีกระทรวงนครบาลเป็นผู้เลือก[1]

ในปี พ.ศ.2448 สมเด็จฯ กรมพระยาดำรงราชานุภาพทรงทดลองจัดตั้งสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรกที่ตำบลตลาดท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสาคร ลักษณะของการดำเนินงานของสุขาภิบาลตลาดท่าฉลอมนั้น เป็นการบริหารงานโดยคณะกรรมการสุขาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย กำนันเป็นหัวหน้า ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วย พ่อค้าในเขตสุขาภิบาลเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ โดยใช้ข้าหลวงเทศาภิบาลมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลการทำงานของคณะกรรมการสุขาภิบาล และตรวจสอบบัญชี[2]

เทศบาลได้จัดตั้งเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2478 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่ในขณะนั้นขึ้นเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 โดยแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล เริ่มต้นที่ยกฐานะสุขาภิบาล 35 แห่งที่มีอยู่ขึ้นเป็นเทศบาลแล้วจัดตั้งเพิ่มเติม รัฐบาลของคณะราษฎรในสมัยนั้น มุ่งหมายที่จะพัฒนาการปกครองท้องถิ่นเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาล ขณะนั้นมีตำบลทั่วประเทศ รวม 4,800 ตำบล รัฐบาลหวังที่จะยกฐานะทุกตำบลให้เป็นเทศบาล

ปัจจุบันมีจำนวนเทศบาลทั้งหมด 2,108 แห่ง เทศบาลนคร 28 แห่ง เทศบาลเมือง 162 แห่ง เทศบาลตำบล 1,918 แห่ง (ข้อมูล 10 กรกฎาคม 2555 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น)

---

[1] โกวิทย์ พวงงาม, **การปกครองส่วนท้องถิ่น,** (กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพลส, 2550)

[2] พระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลได้กำหนดไว้อย่างกว้างขวาง โดยแบ่งหน้าที่ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ "**หน้าที่ที่เทศบาลจำต้องกระทำ**" และ "**กิจการที่ไม่บังคับให้ต้องทำแต่สามารถจัดทำได้ตามกำลังของตน**" โดยพิจารณาจากความจำเป็นของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลสามารถนำมาบริหารพัฒนาท้องถิ่นได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยกำหนดให้เทศบาลแต่ละประเภท ทั้งเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร มีอำนาจในการตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย และในการบริหารงานท้องถิ่นของตนเองนั้น เทศบาลสามารถมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด[3]

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

ตารางที่ 1: แสดงอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 (กำหนดไว้ในมาตราที่ 50)

อำนาจหน้าที่ที่จำต้องกระทำ	อำนาจหน้าที่ที่สามารถจัดทำได้
(1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (4) ป้องกันการระงับโรคติดต่อ (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล	(1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ (9) เทศพาณิชย์

เทศบาลตำบล ซึ่งมีภารกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบไปด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลัก

[3] พงษ์ศักดิ์ เจริญผล, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอแกลง จังหวัดระยอง**, 2544

ความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า[4] เพื่อก่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง[5]

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ครั้งนี้จึงเป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอย่างไร และเพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนา ตลอดจนนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในบริบท ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหาโดยทำการประเมินในด้านของความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่หมู่บ้านในตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านประชากร โดยการศึกษาจากประชากรที่ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านระยะเวลาโดยทำการประเมินในช่วงเวลาของการประเมินความพึงพอใจจากประชากรที่ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560

---

[4] จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของหน่วยบริการข้อมูลส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร,** 2543, หน้า 50-52

[5] ภัควดี แก้วคูณ, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี**, 2544

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดดังนี้

1. ประชากร คือประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชในระหว่างวันที่ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560

2. กลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2559–30 กันยายน 2560 จำนวน 376 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน .05

3. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยประเภทของการขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งการใช้บริการ และสิ่งที่พึงพอใจในการขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ เป็นการถามถึงความพึงพอใจต่องานบริการและประเภทงานการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าประจะอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราชประกอบด้วยข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ในแต่ละข้อย่อยจะกำหนดข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ มาให้ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อความที่ให้นั้นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการนั้นมากน้อยเพียงใด

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ประกอบด้วยสิ่งที่ประทับใจในการให้บริการและปัญหาในการให้บริการที่พบเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้ประเมินรวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 จากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. คณะผู้ประเมินได้ลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลด้วยตนเอง

3. หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจมาแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windowsดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการและความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงาน ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (%)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2: จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	20.50
หญิง	299	79.50
รวม	**376**	**100**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการครั้งนี้ จำนวนเพศหญิงจะมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 ส่วนเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

ตารางที่ 2: จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.30
21-30 ปี	41	10.90
31-40 ปี	222	59.00
40 ปี ขึ้นไป	108	28.70
รวม	**376**	**100**

กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดมีอายุระหว่าง 31– 40 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคืออายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 อายุระหว่าง 21–30 ปี จำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 10.90 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 3: จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	40	10.60
สมรส	272	72.30
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	64	17.00
รวม	**376**	**100**

ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 รองลงมาเป็นม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และ โสดมีน้อยที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60

ตารางที่ 4: จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน	29	7.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	207	55.10
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	44	11.70
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	24	6.40
ปริญญาตรี	55	14.60
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.50
รวม	**376**	**100**

ผู้มาขอรับบริการจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ระดับต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 5: จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	55	14.60
เกษตรกร / ประมง	202	53.70
ค้าขาย / อาชีพอิสระ	62	16.50
นักเรียน / นักศึกษา	9	2.40
รับจ้างทั่วไป	31	8.20
ว่างงาน	17	4.50
รวม	**376**	**100**

ผู้มารอรับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ว่างงาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 6: จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 -5 ครั้ง/ปี	111	29.50
6 - 10 ครั้ง/ปี	207	55.10
11 -15 ครั้ง/ปี	30	8.00
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	28	7.40
รวม	**376**	**100**

จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 รองลงมาคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 จำนวน 11–15 ครั้ง/ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมาใช้บริการ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

ตารางที่ 7: จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามสิ่งที่พึงพอใจในการมารับบริการ

สิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ	102	27.10
ช่องทางการให้บริการ	229	60.90
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	28	7.40
สิ่งอำนวยความสะดวก	17	4.50
รวม	**376**	**100**

สิ่งที่ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 8: จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของการขอใช้บริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง)	139	37.00
งานด้านการศึกษา	84	22.30
งานด้านป้องกันสาธารณภัย	47	12.50
งานด้านรายได้หรือภาษี	52	13.80
งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	54	14.40
รวม	**376**	**100**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภทด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือด้านการศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ด้านป้องกันสาธารณภัย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 9: ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ ในงานทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.515	82.80	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27	0.550	85.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.531	87.60	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.544	85.80	มาก
รวม	**4.27**	**0.535**	**85.40**	**มาก**

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ร้อยละ 87.60) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (ร้อยละ 85.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (ร้อยละ 82.80)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ ในประเภทงานการให้บริการทั้ง 5 ด้าน

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง)	4.25	0.546	85.00	มาก
งานด้านการศึกษา	4.32	0.529	86.40	มาก
งานด้านป้องกันสาธารณภัย	4.32	0.507	86.40	มาก
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.24	0.550	84.80	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.21	0.541	84.20	มาก
รวม	**4.27**	**0.535**	**85.40**	**มาก**

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานด้านต่าง ๆ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยงานด้านการศึกษา, งานด้านป้องกันสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (ร้อยละ 86.40) รองลงมาคืองานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

(ร้อยละ 85.00) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (ร้อยละ84.80) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20)

สรุปและอภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปจากการสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 376 ชุด จากการศึกษาพบว่าแยกตามประเภทของการขอใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท ด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือด้านการศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ด้านป้องกันสาธารณภัย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

แยกตามเพศ พบว่า เพศหญิงจะมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน299 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 ส่วนเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

แยกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคืออายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

แยกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 รองลงมาเป็นม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และ โสดมีน้อยที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60

แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ระดับต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

แยกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ว่างงาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

แยกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 รองลงมาคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 จำนวน 11 – 15 ครั้ง/ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมาใช้บริการ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

แยกตามความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยแยก

เป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ร้อยละ 87.60) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (ร้อยละ 85.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (ร้อยละ 82.80)

ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า จุดแข็งของเทศบาลตำบลท่าประจะ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยดี มีน้ำใจ เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยหัวใจบริการ (Service Mind) และมีกระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่เหมาะสม ส่วนด้านอื่นๆ ก็อยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ[6] แต่ควรส่งเสริมให้เด่นยิ่งๆ ขึ้นไป เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริการเพื่อประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพราะ “ประชาชน คือ ลูกค้าคนสำคัญ”[7]

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการประเภทของงานบริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยงานด้านการศึกษางานด้านป้องกันสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (ร้อยละ 86.40) รองลงมาคืองานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ร้อยละ 85.00) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (ร้อยละ 84.80) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20)

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ดังนี้

ปัญหา

1. ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร
2. ประชาชนไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้นและควรทำเอกสาร คู่มือวิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่างๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบ ทุกครัวเรือน

---

[6] เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของนายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี,** 2542

[7] กิตตินันท์ อรรถบท, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**, 2542

2. เทศบาลตำบลควรมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

กิตตินันท์ อรรถบท. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**, 2542

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของนายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี,** 2542

โกวิทย์ พวงงาม. **การปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: ส.เอเซียเพลส ,2550.

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของหน่วยบริการข้อมูลส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร,** 2543

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอแกลง จังหวัดระยอง**, 2544

พระราชบัญญัติกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ภัควดี แก้วคูณ. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี**, 2544