

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
Satisfaction of Service Recipients towards Public
Services of Bangkaew Town Municipality, Bang Phli
District, Samut Prakarn Province

วันที่รับบทความ: 31 มกราคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ: 17 มีนาคม 2566

วันที่ตอบรับบทความ: 21 มีนาคม 2566

ศิริกุล บัวแก้ว¹

วัชรพล ยวงวิชัย²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว ในมิติด้านคุณภาพ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว ในการให้บริการ 5 ภารกิจ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคเพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ ประชากรที่ศึกษาเป็นประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ภารกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.15 โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ และลดขั้นตอนการบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail: surikun.b@dru.ac.th

² อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
vatcharapon.y@dru.ac.th

Satisfaction of Service Recipients towards Public Services of Bangkaew Town Municipality, Bang Phli District, Samut Prakarn Province

Received: January 31, 2023

Revised: March 17, 2023

Accepted: March 21, 2023

Sirikun Buakaew ¹

Vatcharapon Yongvanichaya ²

Abstract

The purposes of this research were to (1) assess the level of recipients' satisfaction with Bangkaew Town Municipality's service in terms of service sequences, platforms, servitors, and facilities, (2) examine the users' satisfaction regarding five missions of the municipality: education, public places cleaning, prevention and mitigation, community and social welfare growth, and public health, and (3) explore difficulties for service development guidelines. Four hundred people using the service participated, as the sample group, and completed the questionnaires. The data was analyzed using descriptive statistics including percentages, means, and standard deviations. Major research findings indicated that the sample group rated their highest gratifications towards the Bangkaew Town Municipality's missions ($\bar{X}$ = 4.77), which accounted for 95.40%. Considering each aspect revealed that the sample group rated their highest gratifications, which accounted for 95.15%. Besides the sample group recommended the municipality to launch an online platform as well as to simplify the service steps, promoting speed and convenience for the recipients.

Keywords: satisfaction, public services, recipients, servitors

¹ Lecturer, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University
e-mail: sirikun.b@dru.ac.th

² Lecturer, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University
e-mail: vatcharapon.y@dru.ac.th

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนจึงทำให้สามารถดูแลและช่วยเหลือประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ พวงงาม, 2555, หน้า 45) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552, หน้า 68) อีกทั้งรัฐธรรมนูญยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่น รวมทั้งยังสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและการอบรมของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 มาตรา 250 ที่บัญญัติว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น” จากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังที่กล่าวมาในข้างต้น ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน

ดังนั้น การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้นในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติในการพัฒนาสารสนเทศ ในขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรง ก็จำเป็นต้องปรับตัวเองเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เป็นไปตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และช่วยดูแลประชาชนเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะ

มอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ ท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

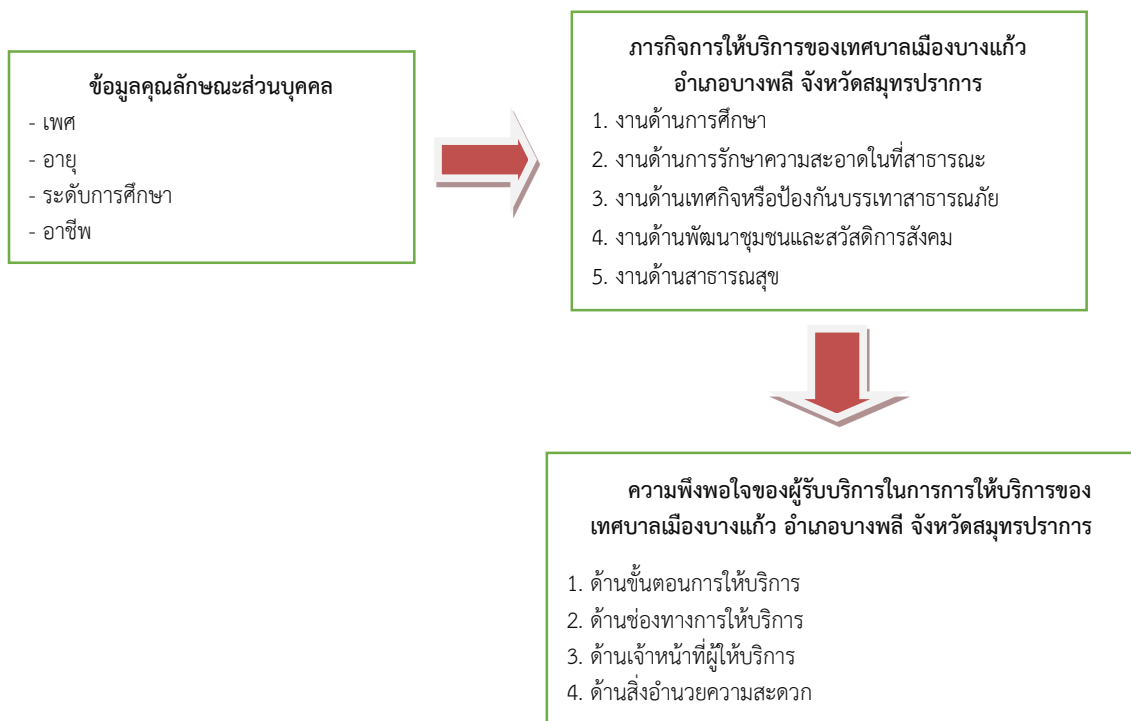
จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เทศบาลเมืองบางแก้วจึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบางแก้ว สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานจะต้องรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เทศบาลเมืองบางแก้วจึงได้ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ภารกิจ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ระยะเวลาการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึง เดือนกันยายน 2565

ประชากรในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการและเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลเมืองบางแก้ว รวมจำนวน 400 คน จำแนกเป็น อาชีพราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน อาชีพค้าขายและอาชีพอิสระ 70 คน อาชีพเกษตรกรรวม ทำสวน ประมง จำนวน 147 คน อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 15 คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 42 คน นักเรียนและนักศึกษา จำนวน 56 คน และผู้ประกอบการและเจ้าของกิจการ จำนวน 54 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่มามีติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลเมืองบางแก้ว จำนวน 5 รายการ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว ซึ่งครอบคลุมระดับของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับบุคลากรหัวหน้าผู้รับผิดชอบส่วนงานในเทศบาลเมืองบางแก้ว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลส่วนตัวและระดับความพึงพอใจหลังจากการรับบริการจากส่วนงานของเทศบาลเมืองบางแก้ว ลงในแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (statistical package for the social science) จากแบบสอบถามโดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (editing) โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ
2. การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content Analysis)
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
4. ส่วนข้อคำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามได้นำมาสรุปและนำมาอภิปรายผลด้วย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ตามภารกิจการให้บริการประชาชน 5 ภารกิจ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว 4 ด้าน พบว่า คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 แสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ต่อคุณภาพการให้บริการรายด้านและภาพรวม

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.33	94.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.31	93.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.25	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.24	96.20
รวม	4.76	0.28	มากที่สุด

2. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.74 และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการจาก เทศบาลเมืองบางแก้ว ภาพรวมและรายด้านตามภารกิจการให้บริการ 5 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านการศึกษา	4.74	0.34	94.80
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.88	0.23	97.60
ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	4.67	0.35	93.40
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.25	96.60
ด้านสาธารณสุข	4.73	0.33	94.60
รวม	4.77	0.28	95.40

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแก้ว พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกภารกิจในการประเมินทั้ง 5 ภารกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และรองลงมา คือด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และชี้ให้เห็นว่าเทศบาลเมืองบางแก้วได้ทุ่มเททรัพยากร ทั้งคน เงินและทรัพยากรอื่น ๆ ของหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนโดยเฉพาะงานในด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดการวัดความพึงพอใจของ Hokanson (1995, p. 16) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ (courteous employees) พนักงานมีความรู้ความสามารถ (knowledgeable employees) ความตรงเวลาในการเรียกเก็บเงิน (billing timeliness) คุณภาพของบริการ (service quality) การให้บริการที่รวดเร็ว (quick service) พนักงานให้บริการดี (helpful employees) พนักงานให้บริการอย่างเป็นมิตรภาพ (friendly employees) และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยประเมินผลการกระจายอำนาจของไทยในระดับชาติ โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (วิรัชศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558, หน้า 66) ที่พบว่า ผลการกระจายอำนาจทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะด้านสาธารณสุขป็นพื้นฐาน ทำให้ประชาชนพึงพอใจอีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายได้อีกทางด้วย

อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คืองานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นเพราะช่วงเวลาของการเก็บข้อมูลมีข่าวสารการเกิดสาธารณภัยรุนแรงหลายครั้งในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นน้ำท่วมและเพลิงไหม้ และบางแห่งมีผู้เสียชีวิตจำนวนมาก อาทิ ไฟไหม้ดับ Moutain B จังหวัดชลบุรี, ไฟไหม้สถานทูตเยอรมัน ถนนสาทร กรุงเทพฯ, ไฟไหม้

ตึกกระทรวงพลังงาน กรุงเทพฯ เป็นต้น สถานการณ์ดังกล่าวอาจจะทำให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ข่าวสารและมีความตื่นตัว อีกทั้งมีความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในคำถามปลายเปิด คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการนอกพื้นที่ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเน้นให้เพิ่มช่องทางการให้บริการและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การบริการออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการยื่นคำร้อง เป็นต้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองบางแก้ว จัดให้มีบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวก และให้คำแนะนำประชาชนผู้เข้ามาติดต่องานราชการ บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส และจัดให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติตามลำดับก่อน-หลัง อีกทั้งยังได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการแก่ประชาชนในการมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงาน เช่น มีที่นั่งพักรอการติดต่อ มีป้ายบอกทาง มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้มาติดต่อกับหน่วยงาน รวมทั้งจัดให้มีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคของไวรัสโคโรนา (Covid-19) โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิ และลงชื่อผู้มาติดต่อราชการก่อนเข้าไปติดต่องานในสำนักงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแก้ว พบว่า หน่วยงานมีการจัดให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีปัจจัยที่สนับสนุนต่อการให้บริการจนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดี อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการประเมินเพื่อทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าหน่วยงานได้ระดับคะแนนสูงในภาพรวม ดังนั้นหน่วยงาน จึงควรนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการสาธารณะที่ดีและมีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยรวม โดยการวางแผนยุทธศาสตร์และนำไปสู่การวางแผนปฏิบัติการและจัดทำโครงการเพื่อพัฒนางานใน 5 ภารกิจที่ประเมินซึ่งเป็นภารกิจพื้นฐานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไปโดยเฉพาะงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ที่มีผลการประเมินในลำดับที่ 5 เช่น การเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ หรือทางระบบอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน หรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทำงานเชิงรุก เดินทางไปให้บริการนอกสถานที่ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการในพื้นที่ อีกทั้งยังประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางมาขอรับบริการที่หน่วยงาน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ จากผลการประเมินมิติคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกด้าน อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการในด้านช่องทาง

การให้บริการให้มีความหลากหลาย ทั้งในรูปแบบที่ติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานกับรูปแบบออนไลน์ เช่น การยื่นเอกสารออนไลน์ ยื่นคำร้องออนไลน์ หรือการตอบคำถามของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก และลดการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวทั้งต่อเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนอีกด้วย

3. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานควรส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย ดำเนินการโครงการต่างๆ ร่วมกัน และตรวจสอบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน รวมทั้งการนำแนวทางการบริการกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่มาใช้ Kotler and Armstrong (2008, p. 156) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของรัฐ เช่น การเพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์ การบริหารจัดการแบบเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม โดยให้ความสำคัญกับความร่วมมือของหลายภาคส่วน (partnership)

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอเชียเพรส.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอเชิงนโยบาย 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Hokanson, S. (1995, September 29). The Deeper You Analyze, the More You Satisfy Customers. Marketing News, p. 16.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Marketing: An introduction. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Osborne, P., & Stephen, G. (2010). The New Public Governance: Emerging perspective on the theory and practice of Public Governance. New York: Routledge.