

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

Assessment of People's Satisfaction towards Services of Taweewattana
Subdistrict Administrative Organization, Sai Noi District, Nonthaburi Province

¹อรุณ ไชยนิทย์, ²เมธี ทรัพย์ประสพโชค, ³ศิวริน แสงอาวุธ

⁴ภราดร กาญจนสุธรรม, ⁵พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, ⁶ณัฐกร วัชรสินธุ์

⁷ไชยอนันต์ ตรีไพบูลย์ และ ⁸แพรวภัสส์ เลิศรัฐพัชร์

¹Arun Chainit, ²Metee Subprasopchoch, ³Siwarin Saengawoot

⁴Paradorn Karnchanasutham, ⁵Pimkhwan Bunjitpimol, ⁶Nattagorn Watcharasin

⁷Chaianan Tripaiboon and ⁸Phraephat Lerdratthaphat

^{1, 2, 3, 4}คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

^{1, 2, 3, 4}Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University

^{5, 6, 7, 8}คณะศิลปศาสตร์ สถาบันรัชต์ภาคย์

^{5, 6, 7, 8}Faculty of Liberal Arts, Rajapark Institute

Email: dr.chainit_run@live.com

Received June 7, 2023; Revised June 28, 2023; Accepted June 30, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน มีกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จำนวน 20 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ (50.2%) 2.ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำแนกตามด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การประเมิน; ความพึงพอใจของประชาชน; องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of people's satisfaction toward the services of Taweewattana Subdistrict Administrative Organization; 2) to study guidelines and suggestions for the service of Taweewattana Subdistrict Administrative Organization, Sai Noi District, Nonthaburi Province. This research is a survey and quality research by collecting data with service users in activities and missions of 5 tasks provided from the organization. The population sample in this research is 400 people in total. The researcher has determined the size of the sample using a ready-made table (Krejcie & Morgan, cited in Kaiwan, 2002), stratified random sampling by village, address of service recipients. The sample size was 400 people. Statistics used in data analysis were frequency, percentage and qualitative research uses the interview form, which is a tool for collecting data from interviews. The key informants were 20 people who received services in the area.

The results of the research were as follows: 1. Most of the respondents in the sample group of people who were contacted for service and answered the questionnaire were female, amounting to 201 people, representing a percentage of 50.2%. 2. The satisfaction level of service recipients, provided the overall picture is at the highest level. 3. Service procedures. Service channels, Service personnel and Service personnel were at the highest level for the overall picture.

Keywords: Assessment; People's Satisfaction; Taweewattana Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การบริการของท้องถิ่น เป็นหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจต่อประชาชนทุกคนที่เข้ามาติดต่องานในด้านต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามภารกิจและกฎหมายได้กำหนดไว้ และในยุคข้อมูลข่าวสารปัจจุบันนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ช่องทางการให้บริการต่างๆ และเพื่อให้เกิดการเข้าถึงข่าวสารและข้อมูลนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องปรับกลยุทธ์ในการบริการด้วยการเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น เช่น การจัดเก็บภาษีสามารถไปรับบริการถึงบ้านเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการมีความประทับใจ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้ให้บริการและมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ในการให้บริการนั้นมีหลักเกณฑ์ที่จะทำให้เกิดความประทับใจ เช่น การบริการด้วยรอยยิ้ม การบริการด้วยใจมีจิตสาธารณะ บริการด้วยความความเป็นมิตรภาพที่ดี สิ่งเหล่านี้คือหลักเกณฑ์พื้นฐานเท่านั้น ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วทั้งประเทศ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้แจ้งกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2558 โดยประกาศให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 เป็นต้นไป เพื่อเป็นการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทน ฉะนั้นจากกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้มาซึ่งเงินรางวัล หรือที่ชาวท้องถิ่นเองเรียกว่าโบนัส นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย โดยในรอบหนึ่งปีในการทำงานบริการประชาชนแล้วเมื่อถึงเวลาประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินรางวัลนั้นก็จะถูกประเมินโดยผู้รับบริการนั่นเอง จึงถือได้ว่าหัวใจของการบริการต้องเกิดจากใจทำงานด้วยความทุ่มเทเสียสละ หรืออาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทำด้วยใจ เพราะลักษณะของท้องถิ่นในแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกัน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังคงมีความสำคัญและจำเป็นเพราะในการทำงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรไหน ๆ ก็จะต้องถูกตรวจสอบหรือประเมิน เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป ฉะนั้นเดียวกันกับการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันจะมี 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล ประเภทของเทศบาล คือเทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลเทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชาชนตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็น

เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีประชาชนตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร องค์การบริหารส่วนตำบล และอีก 2 รูปแบบการปกครองพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เป็นองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีขนาดใหญ่ และเมืองพัทยาพัทยา เป็นเมืองท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 5 รูปแบบนี้ จะต้องให้การบริการแก่ประชาชน และประชาชนจะประเมินการทำงานเพื่อเกิดความพึงพอใจ ในฐานะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล หรือแม้แต่เทศบาล ซึ่งต้องทำงานใกล้ชิดกับประชาชนที่เรียกว่าผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้นย่อมจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ นั่นคือการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ หรือโครงการที่มีงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง แม้แต่โครงการที่จะต้องขอความร่วมมือในการทำประชาคมติ เป็นต้น

ในฐานะที่รัฐบาลกลาง ได้แบ่งเบาภาระให้มีการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการ ซึ่งขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุดและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังที่กล่าวมาข้างต้น การให้บริการในงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่าประชาชนมารับบริการทั้งในงานต่างๆ เช่น งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาทีรวดเร็ว งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระงับโรคติดต่อ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน ปัจจัยพื้นฐาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ด้วยความสำคัญองงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทวิวัฒนา ในการแสดงถึงหลักการหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของข้าราชการ หรือพนักงานทุกคน จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์กร จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ การปกครองท้องถิ่นถือ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบ หรือให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดๆ ให้เป็นไปตามที่

กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นนำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายสำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จัดกิจกรรม ดำเนินทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิ์ มีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง ให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหน และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดอย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีใครจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองด้วยเรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครอง และการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล โดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเอง และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

เมืองมีสิทธิ์ มีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (Hongthongkam & Ketwong, 1999) องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ไว้โดยที่เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนสำคัญ ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้ข้าราชการเพื่อพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า การให้บริการที่ดี การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการชุมชน เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ดังนั้น งานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของการให้บริการผู้ใช้บริการซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมากดังที่กล่าวเบื้องต้น ดังนั้นในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชนจำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาผู้ใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปดังที่กล่าวเบื้องต้นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการมุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชนจำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาผู้ใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของการให้บริการผู้ใช้บริการซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมากดังที่กล่าวเบื้องต้น ดังนั้นในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน จำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ผู้ใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาคความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา โดย Chaplin (1968 cited in Kaewsirikomol, 2007) ให้คำจำกัดความว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Phuangmaiming (2002) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัล อย่างไรก็ตามถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่ คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยาม ของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมิน ประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่างกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

Yomjinda and Juito (2001) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย 1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay) 2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision) 3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker) 4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting) 5. ความพึงพอใจในตัวเองงาน (tasks) 6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

Thanasupawat (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู้องค์การ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้น อย่างแท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์การของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้ (Thaweophon, 2007) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้

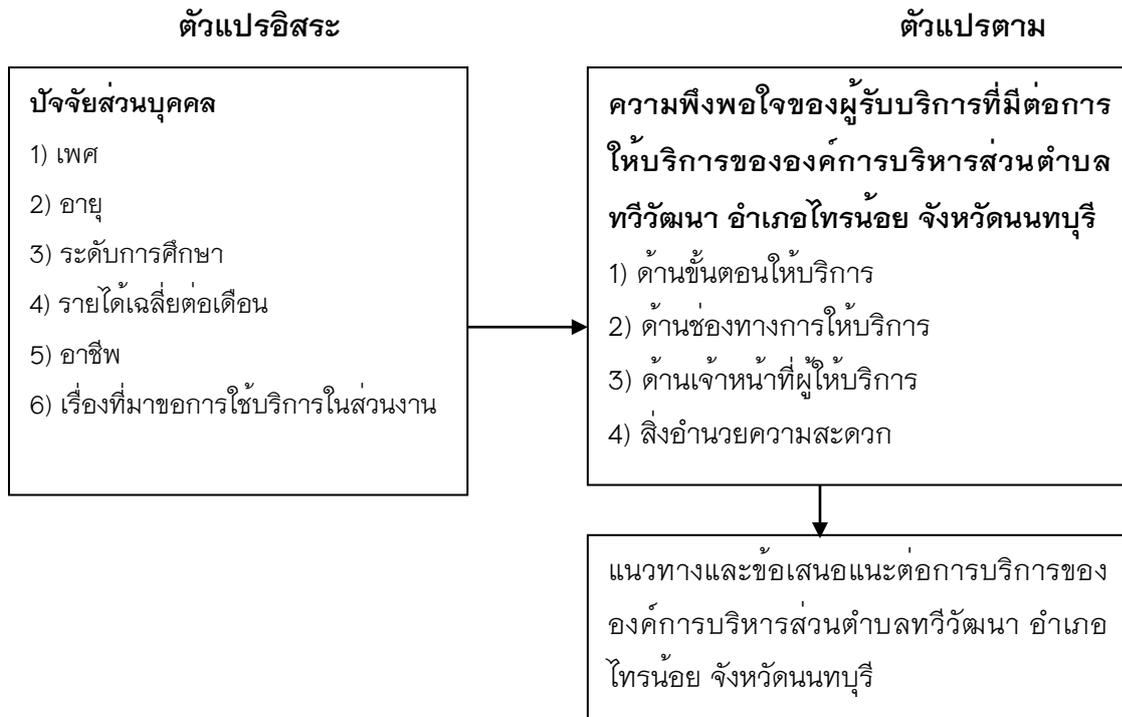
Sansanee (1997) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

Sereerat (1991) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) นั้น เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ (Managing Competitive Differentiation) รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกซึ่งการกระทำตามหน้าที่เพื่อสนองต่อความต้องการและหรืออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าหรือผู้อื่นจนเกิดความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Wong-Anutrohd, 2003) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาที่ยรวดเร็ว งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระงับโรคติดต่อ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน ปัจจัยพื้นฐาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 8,897 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie & Morgan Cited in Kaiwan, 2002) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสถิติประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ระดับตำบล หมู่บ้านประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จำนวน 400 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา โดยแบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ส่วนงานที่มารับบริการ ประเภทที่รับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประเมินค่า ตั้งแต่ระดับพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา

3. สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละ โดยการคูณ 20 โดยร้อยละออกมาแล้วนำไปเปรียบหาคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ ไม่นเกินร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	4.91	.366	มากที่สุด	98.2	10	1
1.2. จัดขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.87	.427	มากที่สุด	97.4	10	3
1.3. บริการครบถ้วน มีคุณภาพ ตามที่ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.86	.433	มากที่สุด	97.2	10	4
1.4. ให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด	4.89	.461	มากที่สุด	97.8	10	2
1.5. ให้บริการที่รวดเร็วตามเวลา กำหนด	4.80	.633	มากที่สุด	96	10	6
1.6. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.85	.511	มากที่สุด	97	10	5
รวม	4.86	.339	มากที่สุด	97.2	10	

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.339) คิดเป็นร้อยละ 97.2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัฒนา ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตามช่องทางทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัฒนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับที่
2. ด้านช่องทางการให้บริการ						
2.1. มีช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการ	4.88	.364	มากที่สุด	97.6	10	1
2.2. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	4.79	.567	มากที่สุด	95.8	10	5
2.3. มีป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็นเพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ	4.81	.547	มากที่สุด	96.2	10	3
2.4. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น Line, Facebook	4.78	.596	มากที่สุด	95.6	10	6
2.5. มีระบบการให้บริการแบบเคลื่อนที่	4.80	.427	มากที่สุด	96	10	4
2.6. เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถามกล่องรับฟังความคิดเห็น	4.83	.508	มากที่สุด	96.6	10	2
รวม	4.81	.382	มากที่สุด	96.2	10	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัฒนา ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามช่องทางทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.81 , S.D. = 0.382) คิดเป็นร้อยละ 96.2

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลทวีวัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับที่
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนในการปฏิบัติงาน	4.83	.604	มากที่สุด	96.6	10	5
3.2. เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติงาน	4.87	.453	มากที่สุด	97.4	10	1
3.3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ความรู้ ในการให้บริการ	4.84	.434	มากที่สุด	96.8	10	4
3.4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเป็นอย่างดี	4.87	.381	มากที่สุด	97.4	10	2
3.5. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการ เลือกปฏิบัติ	4.85	.430	มากที่สุด	97	10	3
3.6. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติหน้าที่	4.82	.383	มากที่สุด	96.4	10	6
รวม	4.85	.324	มากที่สุด	97	10	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{x} = 4.85 , S.D. = 0.324) คิดเป็นร้อยละ 97

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ทวีวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1. มีประชาสัมพันธ์ /มีป้าย /มีสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ	4.79	.542	มากที่สุด	95.8	10	6
4.2. ช่องทางการให้บริการอยู่ในจุดที่เหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก	4.84	.492	มากที่สุด	96.8	10	5
4.3. วัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.94	.287	มากที่สุด	98.8	10	2
4.4. มีการรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการ	4.89	.390	มากที่สุด	97.8	10	3
4.5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น สุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	4.97	.184	มากที่สุด	99.4	10	1
4.6. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่งสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	.523	มากที่สุด	97	10	4
รวม	4.88	.312	มากที่สุด	97.6	10	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{x} = 4.88 , S.D. = 0.312) คิดเป็นร้อยละ 97.6

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวิวัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวิวัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	.339	มากที่สุด	97.2	10	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	.382	มากที่สุด	96.2	10	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	.324	มากที่สุด	97	10	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	.312	มากที่สุด	97.6	10	1
รวม	4.85	.186	มากที่สุด	97	10	

จากตารางที่ 5 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{x} = 4.85, S.D.=0.186) คิดเป็นร้อยละ 97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 4.88, S.D. = 0.312) คิดเป็นร้อยละ 97.6 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 4.86, S.D. = 0.339) คิดเป็นร้อยละ 97.2 ต่อมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} = 4.85, S.D. = 0.324) คิดเป็นร้อยละ 97 สุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{x} = 4.81, S.D. = 0.382) คิดเป็นร้อยละ 96.2



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลวิวัฒนา

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลวิวัฒนา มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีการแจ้งข้อมูล รวมถึงขั้นตอนในการรับบริการแก่ผู้ที่มารับบริการอย่างครบถ้วน และมีขั้นตอนที่รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา มีการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลหรือติดต่อกับประชาชนที่ไม่สะดวกมาไม่ถึง เช่น แพนเพจในเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และกลุ่มไลน์ หรือ การโทรมาติดต่อกัน อีกทั้งยังมีการจัดบริการเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้บริการ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ อีกทั้งยังคอยให้ข้อมูลช่วยเหลือในสิ่งที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการ เป็นการตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและสร้างความพึงพอใจได้เป็นอย่างมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา กำลังอยู่ในช่วงก่อสร้างตึกใหม่เพื่อขยายสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง อาทิ สุขา ที่นั่งคอยเพื่อรองรับการมาใช้บริการของประชาชน และมีการจัดให้มีการเข้าใช้บริการในจุดที่มีความสะดวกเข้าถึงง่าย ไม่มีทางที่ซับซ้อนมาก

ผลจากการวิจัย จากการสัมภาษณ์ประชาชนตัวแทนผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการประเมินในภาพรวม มีดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา การจัดขั้นตอนในการทำงานด้านต่างๆ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน การบริการให้กับประชาชนครบถ้วนอย่างมีคุณภาพ มีการชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในเรื่องราวต่างๆ ให้กับประชาชนทราบเพื่อให้ประชาชนเข้าใจยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมกับประชาชนเช่น การจัดทำแผนประจำปีรวมถึงการจัดเวทีประชาคมกับประชาชนในหมู่บ้านต่าง ๆ ของอำเภอไทรน้อย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการหลากหลายช่องทางมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมีอินเตอร์เน็ตให้บริการประชาชน ในด้านต่างๆ และมีสื่อโฆษณาประเภทป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารรับแจ้งเรื่องราว ผ่านทางสื่อออนไลน์ แผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องความคิดเห็น และหน่วยบริการเคลื่อนที่บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลในสิ่งที่ประชาชนผู้มารับบริการต้องการ เอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาติดต่อกับราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา และมีจิตใจในการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีสถานที่ในการให้บริการอย่างพอเพียงแม้จะย้ายที่ทำการใหม่ สถานที่รับรองให้ผู้รับบริการมีความเหมาะสม สะอาด และสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถ สุขารวมถึงอุปกรณ์สิ่งของที่ประชาชนจำเป็นต้องใช้ในการเข้ามาติดต่อ

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการในแต่ละงานครั้งนี้ จำนวน 20 คน พบประเด็นที่
องค์การบริหาร ส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ควรพิจารณาเพื่อตอบสนองความ
ต้องการของประชาชน ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี จัดเก็บภาษีในเวลาที่ยืดหยุ่น

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่า การเพิ่มช่องทางออนไลน์ในการบริการต่อ
ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวก
สะดวกกับประชาชนในการชำระภาษีประจำปี เช่น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถชำระภาษีในวัน
เสาร์ อาทิตย์ เพิ่มช่องทางด้วยการร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยด้วยการสร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) ลด
ปัญหาในการเดินทางไปทำการ

2. งานด้านสาธารณสุข การป้องกันระงับโรคติดต่อ

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่าการแพร่ระบาดของโรคโควิด (COVID-19) ใน
ประเทศไทยทำให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา ต้องมีมาตรการการเฝ้าระวังและคัดกรองใน
การดูแลบริการประชาชนอย่างเข้มงวดยังขาดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสาธารณสุข เพื่อให้เกิดความ
คล่องตัวการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ยังพบทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาได้
บูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือที่เรียกว่า อสม. ออก
เยี่ยมประชาชนตามหมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบทำให้ประชาชนเกิดความสบายใจและอบอุ่นใจ

3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน ปัจจัยพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการพบว่าในรอบปีที่ผ่านมาขาดบุคลากรในสายงานวิชาชีพนายช่าง
โยธา และตำแหน่งวิศวกรโยธาการเพิ่มบุคลากรด้านโยธา เพราะทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิว
วัฒนา มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน งานด้านซ่อมแซม
อาคาร เป็นต้น ดังนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา ควรประสานกับทางท้องถิ่นจังหวัดเพื่อ
เปิดสอบคัดเลือกบุคคลภายนอกรับราชการในตำแหน่งที่ขาดแคลน และให้ทางองค์การบริหารส่วน
ตำบลทิววัฒนาสามารถจ้างลูกจ้างได้ตามความต้องการ และสำหรับในช่วงรอบปีที่ผ่านมาเมื่อมีโรคระบาด
โควิด 19 ทำให้การเดินทางมายื่นเอกสารเพื่อขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน ปัจจัยพื้นฐาน และการ
ตรวจสอบเอกสารอาจทำให้ติดขัดบ้างแต่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา กำลังพัฒนาระบบ
การบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกกับประชาชน
ให้ดีขึ้น

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การระงับเหตุที่ดี

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่าในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาส่วน
ใหญ่มีลักษณะเป็นบ้านประกอบอาชีพเกษตรกรรมการเกิดเหตุลักษณะอัคคีภัยจึงมีน้อย แต่มี
สัตว์เลื้อยคลานเข้าบ้านประชาชน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความชำนาญ
ในการเข้าไปช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา และอุปกรณ์ในการบรรเทาสาธารณภัยพบว่ามีการใช้งาน

มานานในควรมีการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อการระงับเหตุที่รวดเร็วทางด้านเจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะให้ทันสมัยด้วย

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่าในช่วงมีโรคระบาดโควิด-19 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาไม่สามารถจัดทำกิจกรรมโครงการได้อย่างเต็มที่ประชาชนมีความกังวลโรคระบาดโควิด-19 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา จึงมอบหมายให้เจ้าหน้าที่มาใช้โซเชียลมีเดีย (Social Media) หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) แทนเพื่อให้เกิดการบริการอย่างต่อเนื่อง กรณีผู้สูงอายุผู้พิการจะแจ้งผ่านไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้อีกทางหนึ่ง

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา มีการให้บริการที่รวดเร็วมีการแจ้งข้อมูลรวมถึงขั้นตอนในการรับบริการแก่ผู้ที่มารับบริการอย่างครบถ้วน และมีขั้นตอนที่รวดเร็วสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ Thaweephon (2007) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา มีการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลหรือติดต่อกับประชาชนที่ไม่สะดวกมาถึงที่ เช่น แพนเพจในเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และกลุ่มไลน์ หรือการโทรมาติดต่อกัน อีกทั้งยังมีการจัดบริการเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้ หรือ ดูแลประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ Jaijaeng (2003) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสต่อไป

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ อีกทั้งยังคอยให้ข้อมูลช่วยเหลือในสิ่งที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการ เป็นการ

ตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและสร้างความพึงพอใจได้เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ Chaoprasert (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจในการบริการ และ
2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการโดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา กำลังอยู่ในช่วงก่อสร้างตึกใหม่ เพื่อขยายสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง อาทิ สุขา ที่นั่งคอยเพื่อรองรับการมาใช้บริการของประชาชน และมีการจัดให้มีการเข้าใช้บริการในจุดที่มีความสะดวกเข้าถึงง่าย ไม่มีทางที่ซับซ้อนมาก สอดคล้องกับแนวคิดนักวิชาการ Thanaphongsathorn (1985) กล่าวว่าหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2. หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด 4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ 5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติงานสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา

สรุป

จากการวิจัย เรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ประชาชนในฐานะผู้รับบริการย่อมมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาในฐานะผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาจากความต้องการในพื้นที่เพื่อพัฒนาและบริการประชาชนมีความพึงพอใจอำนวยความสะดวกเข้าถึงทุกพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ประชาชนผู้รับบริการต้องให้มีการบริการที่รวดเร็วและมีช่องทางที่หลากหลายให้สอดคล้องกับโลกาภิวัตน์ที่มรการติดต่อสื่อสารอย่างรวดเร็ว
2. องค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนาควรทำงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยการลงพื้นที่พบปะชี้แจงและประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดีย, หรือสื่อสังคม (ออนไลน์)
3. ประชาชนผู้รับบริการอยากให้มีช่องทางที่หลากหลาย เช่นจ่ายผ่านแอปพลิเคชันเพื่อให้เกิดความรวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพให้เข้าถึงตัวประชาชนให้มากขึ้น เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนถึงสภาพปัญหา และจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการที่ประชาชนสะท้อนปัญหา
3. ควรศึกษาการรับฟังปัญหาของประชาชนการเข้าถึงการให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประชาชน

References

- Chaoprasert, C. (2003). *Service Marketing*. SE-EDUCATION.
- Hongthongkam, P., & Ketwong, A. (1981) *Decentralization and Development*. Thammasat University.
- Jaijaeng, L. (2003). *Municipal League of Thailand*. Borpit Printing.
- Kaiwan, Y. (2002). *Basis Research* (4th ed.). Suweeriyasan.
- Kaewsirikomol, W. (2007). *People's Satisfaction towards the Services of the Thung Khru District Office, Bangkok*[Master's Thesis, Burapha University].
- Phuangmaming, L. (2002). *Satisfaction in the performance of forest rangers people Stationed in the Forest Protection Unit, Phrae Province*. Kasetsart University.
- Sansanee, P. (1997). *Factors Determining the Quality of Service According to Perception of Consumers in Chiang Mai*. Chiang Mai University.
- Serirat, S. et al. (2009). *Marketing Management in the New Era*. Phetcharat Saeng.
- Thanaphongsathorn, K. (1985). *Personnel Management*. Teaching document, course Set 32304, units 6–16, Management Science Program. Sukhothai Thammathirat Open University.
- Thanasupawat, B. (1994). *Organizational Psychology*. Odeon Store.
- Thaweephon, S. (2007). *People's Satisfaction Toward Consulting Services Introduction to Legal Problems of Special Prosecutor's Office Legal Assistance 3 (SPA)*[Master's Thesis, Burapha University].
- Wong-Anutrohd, P. (2003). *Academic administration*. Bangkok Media Center.
- Yomjinda, T., & Juito, S. (2001). *Human Resource Management Academic Document*. Sukhothai Thammathirat Open University.