

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
Evaluation of People's Satisfaction towards Services of
Bangplub Subdistrict Municipality, Pak Kret District, Nonthaburi Province

ณกมล ปุณฺชเขตต์ทิกุล¹ และ ภูษิต รุ่งโรจน์ชัยพร²

Nakamon Punchkentikul¹, and Pusit Rungrojchaiyaporn²

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร¹

Phranakhon Rajabhat University¹

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สงฆ์สุพรรณบุรีศรีสุวรรณภูมิ²

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Suphanburi Srisuvarnabhumi Buddhist College

E-mail: nakamon@pnru.ac.th¹, pusitsupan@gmail.com²

Received March 5, 2024; Revised March 25, 2024; Accepted March 31, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพลับ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ รวมประชากรทั้งสิ้น 11,564 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน ตามสถิติประชากรจากทะเบียนบ้านแยกราชประสงค์ หมู่บ้าน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.83) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.92) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.94) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.94) ความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.94$) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$)

คำสำคัญ: การประเมิน; ความพึงพอใจ; ประชาชน; การให้บริการ; เทศบาลตำบลบางพลับ

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the level of satisfaction of citizens with the services provided by Bangplub Subdistrict Municipality. Pak Kret District, Nonthaburi Province 2) the problems, obstacles, and suggestions towards providing services to the people of Bangplub Subdistrict Municipality; and 3) the guidelines for providing services in Bangplub Subdistrict Municipality. The population used in this research includes people who come to use the services of Bangplub Subdistrict Municipality. The total population is 11,564 people. The sample size used in this research is 400 people, according to population statistics from house registrations separated by area and village. Statistics for data analysis include descriptive statistics, including percentages, means, and standard deviations.

The results of the research found that the service recipients were satisfied with the service. Overall satisfaction is at its highest level ($\bar{x} = 4.83$). Satisfaction of service recipients with the service according to the opinions of service recipients. Classified according to service channels at the highest level, the total mean is equal to ($\bar{x} = 4.92$) the satisfaction of the service recipients with the service. According to the opinions of service recipients categorized by service personnel, satisfaction is at the highest level ($\bar{x} = 4.94$) of service recipients with the service. Satisfaction is at the highest level ($\bar{x} = 4.94$) of service recipients. Categorized by facilities, satisfaction was at the highest level ($\bar{x} = 4.94$) and the satisfaction of the service recipients overview and classification according to the work that service recipients contact to receive services was at the highest level ($\bar{x} = 4.91$).

Keywords: evaluation; satisfaction; citizens; service provision; Bangplub Subdistrict Municipality

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย การบริการของท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อประชาชนทุกคนที่เข้ามาติดต่องานในด้านต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภารกิจและกฎหมายได้กำหนดไว้และในยุคข้อมูลข่าวสาร ปัจจุบันนี้ท้องถิ่นเองก็ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ และเพื่อให้เกิดการเข้าถึงข่าวสารและข้อมูลนั้นท้องถิ่นเอง ก็ต้องปรับกลยุทธ์ในการบริการด้วยการเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น เช่น งานการให้บริการเก็บภาษีป้ายสามารถไปรับบริการถึงบ้าน นี่ก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการมีความประทับใจซึ่งจะส่งผลต่อผู้ให้บริการและมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามในการให้บริการนั้นมีหลักเกณฑ์ที่จะทำให้เกิดความประทับใจ เช่นการบริการด้วยรอยยิ้ม การบริการด้วยใจมีจิตสาธารณะ บริการด้วยความเป็นมิตรภาพที่ดี สิ่งเหล่านี้คือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานเท่านั้น ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของท้องถิ่นทั่วทั้งประเทศโดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้แจ้งกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2558 โดยประกาศให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 เป็นต้นไป เพื่อเป็นการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนนั้น (Nonthaburi Provincial Local Administration Promotion Office, 2023) ฉะนั้นจากกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะได้มาซึ่งเงินรางวัลหรือที่ชาวท้องถิ่นเองเรียกว่าโบนัสนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ในรอบหนึ่งปีในการทำงานบริการประชาชนแล้วเมื่อถึงเวลาประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินรางวัล ก็จะถูกประเมินโดยผู้รับบริการนั่นเอง จึงถือได้ว่าหัวใจของการบริการต้องเกิดจากใจทำงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ

หรืออาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทำด้วยใจเพราะลักษณะของท้องถิ่นในแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกัน

การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเองซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายสำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จัดกิจกรรม ดำเนินทางการบริหารของตนเองได้แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกลิทธิในการควบคุมเอาไว้ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิ์มีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง ให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองด้วยเรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครอง และการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเอง และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิ์มีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (Hongthongkam and Ketwong, 1981) เทศบาลตำบลบางพลับ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางพลับ จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนสำคัญ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของท้องถิ่น ยังคงมีความสำคัญและจำเป็นเพราะในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นองค์การไหน ๆ ก็จะต้องถูกตรวจสอบหรือประเมิน เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป เปรียบเช่นเดียวกันกับการประเมินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันจะมี 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

เทศบาล ประเภทของเทศบาล คือเทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่น ชุมชนที่มีประชาชนตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ ตามพระราชบัญญัตินี้ และมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีประชาชน ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติ หน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร องค์การบริหารส่วนตำบล และอีก 2 รูปแบบการปกครองพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครเป็นองค์การ ปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีขนาดใหญ่ และเมืองพัทยาพทยา เป็นเมืองท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 5 รูปแบบ นี้จะต้องให้การบริการแก่ประชาชน และประชาชนจะประเมินการทำงานเพื่อเกิดความพึงพอใจ ใน ฐานะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะองค์การบริหาร ส่วนตำบล หรือแม้แต่เทศบาล ซึ่งต้องทำงานใกล้ชิดกับประชาชนที่เรียกว่าผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น ย่อมจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่นั้น คือการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หรือโครงการที่มีงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้อง แม้แต่ โครงการที่จะต้องขอความร่วมมือในการทำประชาติ เป็นต้น

เพราะฉะนั้น บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพลับ มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึง พอใจของการให้บริการที่มีต่อผู้ใช้บริการซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมากดังที่ กล่าวเบื้องต้น ดังนั้น ในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน จำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาผู้ใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญใน ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป ดังที่กล่าวเบื้องต้นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังได้รับ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายใน สิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและ ให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ในการ วางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน จำเป็นต้องทราบถึงระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาผู้ใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้นการติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการ เป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

ผู้วิจัยเห็นว่า การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพลับ มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความ พึงพอใจของการให้บริการผู้ใช้บริการซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมากดังที่กล่าว

เบื้องต้น ดังนั้นในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน จำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน 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 ด้าน Shelly (1975) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

Dangsawai (2013) กล่าวว่า โดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทักษะคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขาารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าพอใจ ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและ ความศรัทธา เป็นต้น

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย Oliver (1980) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมิน ประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่างกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่าผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของ

คนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้ Thaweephol (2007) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่า ใดๆ หมด หมด ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

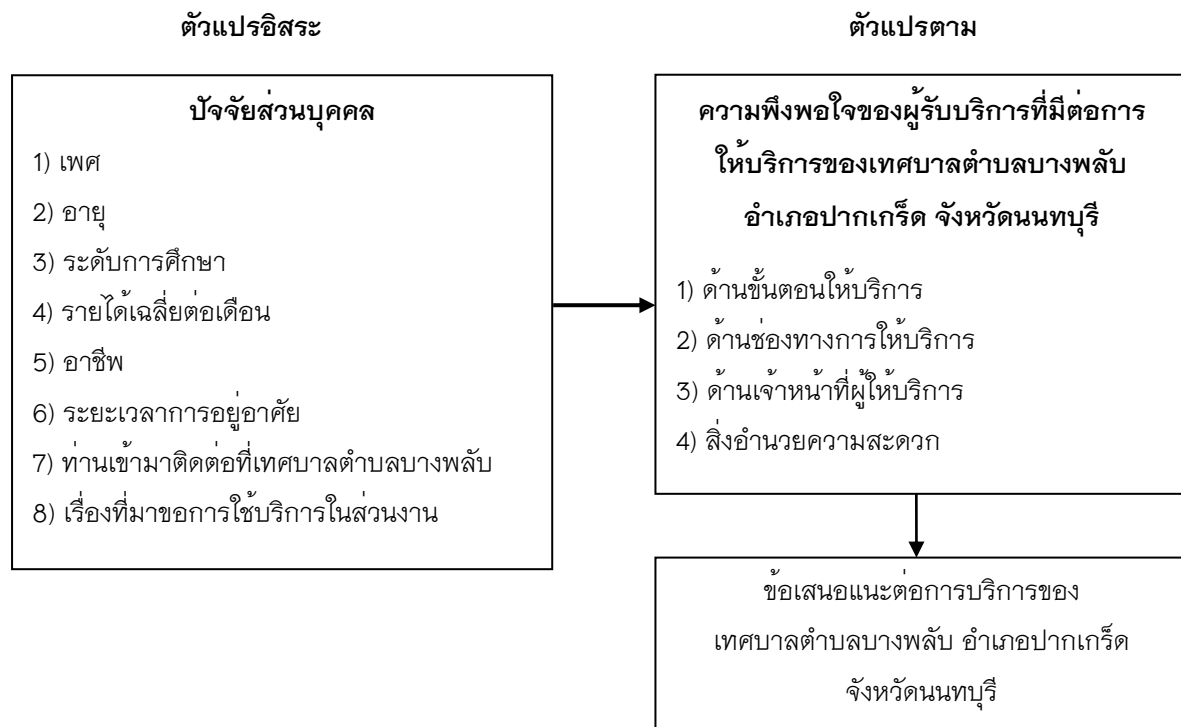
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

Jaijaeng (2003) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารของ องค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับ บริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าที่ต่อไป นอกจากนี้เขาได้เสนอ แนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นใน การพัฒนาการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของ บุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยน

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกซึ่งการกระทำตามหน้าที่เพื่อสนองต่อความ ต้องการและหรืออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าหรือผู้อื่นจนเกิดความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการประเมิน เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางพลับ ที่มีต่อการบริการให้ของเทศบาลตำบลบางพลับ ปีงบประมาณ 2566 ด้านการให้บริการประชาชนใน 4 ลักษณะ ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสม (mixed methods) ทั้งวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้เครื่องมือ 2 ชนิด ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้บริการในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเลี้ยงชีพผู้สูงอายุ งานการให้บริการเก็บภาษีป้าย งานการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบางพลับ จำนวน 15 คน

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 11,564 คนตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970 Cited in Kaiyawan, 2002) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสถิติประชากร

จากทะเบียนบ้านแยกราชพื้นที่ระดับตำบล หมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ โดยแบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ส่วนงานที่มารับบริการ ประเภทที่รับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในเทศบาลตำบลบางพลับ โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการบริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียงและตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. งานการให้บริการขึ้นทะเบียนเบี่ยยังชีพผู้สูงอาชีพ
2. งานการให้บริการเก็บภาษีป้าย
3. งานการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประเมินค่า ตั้งแต่ระดับพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 24 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ระดับความพึงพอใจ, ระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ระดับความพึงพอใจมาก, ระดับความพึงพอใจปานกลาง, ระดับความพึงพอใจน้อย และ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของ Likert (1961) กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ แล้วใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์การวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายความว่า	น้อยที่สุด

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (independent t-test) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละ โดยการคูณ 20 โดยร้อยละออกมาแล้วนำไปเปรียบหาคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

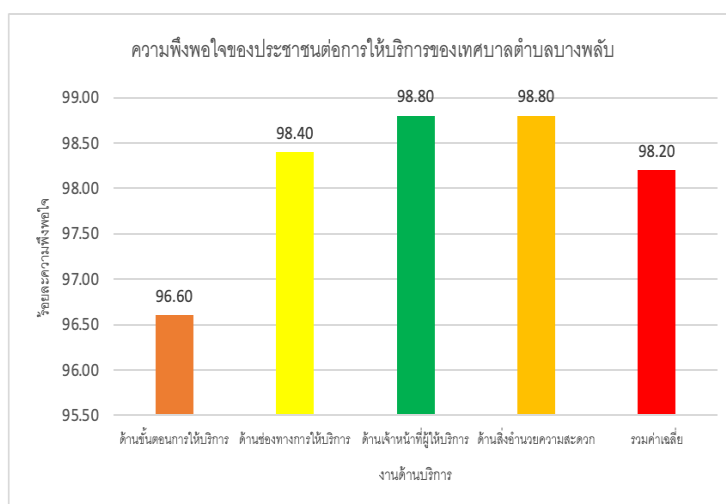
ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	ระดับคะแนน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

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการจำแนกตาม ด้านบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปรมผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	.379	มากที่สุด	96.60	10	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	.245	มากที่สุด	98.40	10	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	.195	มากที่สุด	98.80	10	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	.182	มากที่สุด	98.80	10	1
รวม	4.91	.191	มากที่สุด	98.20	10	



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ
อำเภอบางแพ จังหวัดนนทบุรี

จากภาพที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอบางแพ จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการบริการจำแนกตาม ด้านบริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x} = 4.91$, S.D.=0.191) คิดเป็น ร้อยละ 98.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.94$, S.D. = 0.182) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.94$, S.D. = 0.195) คิดเป็นร้อยละ 98.80 ต่อมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.245) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.379) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนน ความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอบางแพ จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจ ในภาพรวม และจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
1. งานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนเบี่ยงชีพผู้สูง อายุ (n =152)	4.78	95.60	มากที่สุด	10
2. งานด้านการให้บริการเก็บภาษีป้าย (n =112)	5.00	100.00	มากที่สุด	10
3. งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (n =48)	4.92	98.40	มากที่สุด	10
4. งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (n =88)	5.00	100.00	มากที่สุด	10
รวม	4.91	98.20	มากที่สุด	10

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.91) ได้คะแนนเท่ากับ 10 และเมื่อจำแนกตามงานให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. งานด้านการให้บริการเก็บภาษีป้าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00, 2. งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00, 3. งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.40, 4. งานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะจำแนกตามรายด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การจัดขั้นตอนในการทำงานด้านต่างๆ มีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน การบริการให้กับประชาชนครบถ้วนอย่างมีคุณภาพ มีการชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในเรื่องราวต่างๆ ให้กับประชาชนทราบเพื่อให้ประชาชนเข้าใจยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมกับประชาชนเช่น การจัดทำแผนประจำปีรวมถึงการจัดเวทีประชาคมกับประชาชนในหมู่บ้านต่าง ๆ ของอำเภอปากเกร็ด ซึ่งทำให้ชาวบ้านได้รับประโยชน์จากการพัฒนาด้านต่างๆ ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐคุ้มค่าและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการหลากหลายช่องทางมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมีอินเทอร์เน็ตให้บริการประชาชน ในด้านต่างๆ และมีสื่อโฆษณาประเภทป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารรับแจ้งเรื่องราว ผ่านทางสื่อออนไลน์ แผ่นพับ เสียง

ตามสาย กล้องความคิดเห็น และหน่วยบริการเคลื่อนที่บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลในสิ่งที่ประชาชนผู้มารับบริการต้องการ เอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทวีวัฒนา และมีจิตใจในการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีสถานที่ในการให้บริการอย่างพอเพียงแม้จะย้ายที่ทำการใหม่ สถานที่รับรองให้ผู้รับบริการมีความเหมาะสม สะอาด และสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถ สุขา รวมถึงอุปกรณ์สิ่งของที่ประชาชนจำเป็นต้องใช้ในการเข้ามาติดต่อ

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการในแต่ละงานครั้งนี้ จำนวน 15 คน พบประเด็นที่เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ควรพิจารณา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. งานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่าทาง เทศบาลตำบลบางพลับ มีการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการอย่างใกล้ชิด นำสิ่งของไปมอบให้กับผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงตามบ้านที่ได้รับทราบจากผู้นำชุมชนและได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปพบปะพูดคุยให้กำลังใจ ในส่วนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทางเทศบาลตำบลบางพลับ ก็ได้ดำเนินการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารให้กับผู้สูงอายุผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพ นอกจากนั้น ทางเทศบาลตำบลบางพลับ ยังเอาใจใส่ในด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้การช่วยเหลือประชาชนที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้วยการมอบเครื่องใช้ที่จำเป็นอีกทั้งไปเยี่ยมตามบ้านเพื่อเป็นกำลังใจให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

2. งานด้านการให้บริการเก็บภาษีป้าย พบว่าจากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการ พบว่าในรอบปีที่ผ่านมาทางเทศบาลตำบลบางพลับ มีช่องทางที่หลากหลายในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่จะต้องจ่ายภาษีบำรุงท้องถิ่น พบว่าทางเทศบาลตำบลบางพลับ ส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีประจำปี และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถจ่ายภาษี นอกจากนั้นทางเทศบาลตำบลบางพลับ ยังอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถชำระภาษีในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ได้อีกช่องทางหนึ่งโดยเจ้าหน้าที่จะไปจัดเก็บภาษีโดยการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อบริการประชาชนหรือร้านค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

3. งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการพบว่างานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชาชนต้องการให้ ทางเทศบาลตำบลบางพลับ มีความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางในการดำเนินงาน เช่นควรมีรายละเอียดอธิบายในการยื่นอนุญาตต่อเติมหรือก่อสร้างอาคาร เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นทางเทศบาล

ตำบลบางพลับ ควรจัดทำแผนพัฒนาขั้นตอนแบบง่าย ๆ ให้ประชาชนที่เข้ามาติดต่อและเพิ่มช่องทางอื่นด้วย เช่น บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics)

4. งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย พบว่า มีพื้นที่เทศบาลตำบลบางพลับ เพิ่มขึ้นจำนวนขยะก็เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี โดยบุคลากรของเทศบาลตำบลบางพลับ ได้มีการจัดประชาสัมพันธ์โครงการคัดแยกขยะ เก็บไว้ขาย รีไซเคิล คัดแยกขยะต้นทาง เพิ่มโอทีให้บุคลากรวันเสาร์ลงทำงาน ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับดีมีประชาชนบางคนได้ประโยชน์จากบุคลากร เพื่อการพัฒนาอย่างได้งบประมาณในการซื้อรถขยะเพิ่มมากขึ้นและแก้ไขบุคลากร แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีขยะเพิ่มขึ้นทุกปี ทางเทศบาลตำบลบางพลับมีนโยบายต้องซื้อรถบรรทุกขยะเพิ่มขึ้น และจะเพิ่มบุคลากรในการจัดเก็บขยะในพื้นที่ของประชาชนให้เพียงพอเช่นกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ สรุปดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ การลดขั้นตอนในการทำงานด้านต่างๆ การทำงานร่วมกับชุมชนได้มีการประสานกับผู้นำท้องถิ่นในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้กับประชาชนทราบเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมกับประชาชน เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นกับประชาชนในหมู่บ้าน ทำให้ชาวบ้านได้รับประโยชน์จากการพัฒนาด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐคุ้มค่าและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chalalai (2007) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 และ 2 .ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้า อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ

ด้านช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลบางพลับ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีอินเทอร์เน็ตให้บริการประชาชนใน

ด้านต่าง ๆ และมีสื่อโฆษณาประเภทป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ กล้องความคิดเห็น และหน่วยบริการเคลื่อนที่บริการตามชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ Khueankhan (2006) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

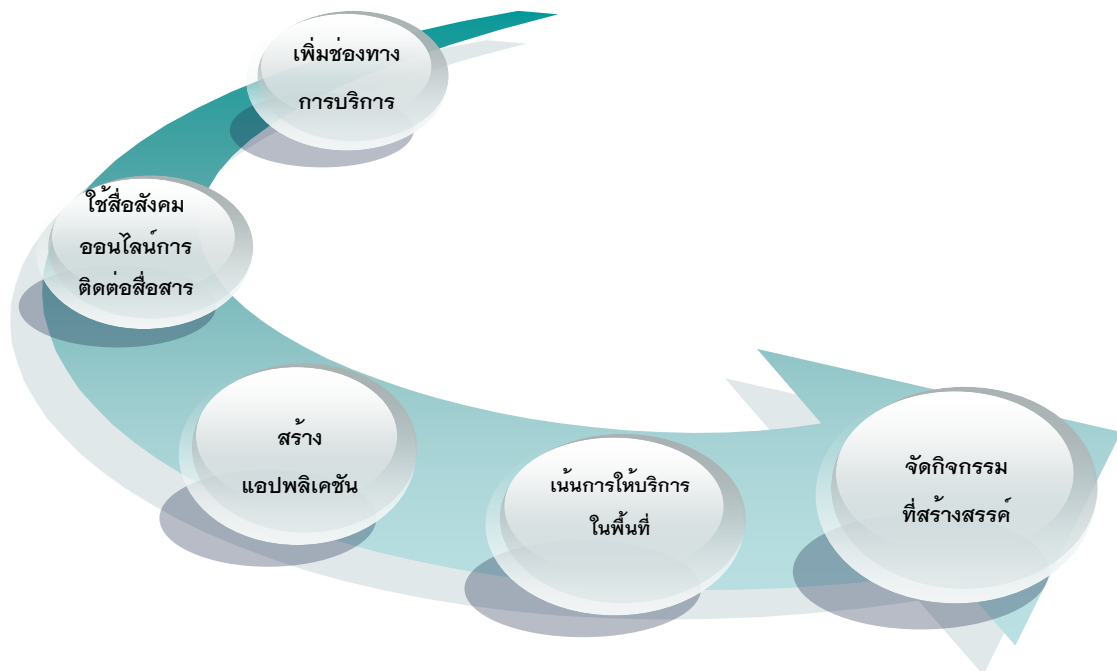
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางพลับ มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี มีการให้ความช่วยเหลือหรือข้อมูลในสิ่งที่ต้องการ และมีจิตใจในการที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ โดยยังพบในผลการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง” ของ Saengnetitham (2002) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง เมื่อนำมาพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่เพียงพอ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายที่เหมาะสม การต้อนรับและให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอย่างโปร่งใสตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เทศบาลตำบลบางพลับ มีสถานที่ในการให้บริการอย่างพอเพียง สถานที่จอดรถ สถานที่รับรองให้ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ สุขา รวมถึงอุปกรณ์สิ่งของที่ประชาชน จำเป็นต้องใช้ในการเข้ามาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Damprapai (2005) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านบริการของสำนักงานที่ดินสาขาศรีราชา เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงคุณภาพในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ งานด้านบริการและอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่องานด้านบริการและอำนวยความสะดวกโดยเห็นว่า ด้านรับบริการและการอำนวยความสะดวก การบริการ

ด้านนี้ส่วนใหญ่ในภาพรวมบริการพอใช้ได้มีส่วนน้อยที่บริการดีอยู่แล้ว การบริการดีอยู่แล้วเรื่องความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบ ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการบริการด้านบุคลากรโดยภาพรวมในเรื่องการบริการที่ดีอยู่แล้ว 1 ข้อ คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่สุภาพเรียบร้อยและบริการพอใช้ และต้องเพิ่มคุณภาพด้านต่าง ๆ ดังนี้ การให้คำปรึกษาเขียนคำร้องแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำในความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และความยุติธรรมเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการดีพอใช้ มีส่วนน้อยต้องเพิ่มคุณภาพในบางเรื่อง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดิน การรักษาความปลอดภัยและความเหมาะสม ความสะดวกในการมาติดต่อในด้านสถานที่ เช่น ที่รองรับผู้มารับบริการ ซึ่งการจัดสถานที่นี้ต้องจัดสถานที่ให้สวยงาม ให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้มาใช้บริการยิ่งผู้ใช้บริการต้องรอนาน ยิ่งต้องจัดให้พอเหมาะ สะอาดตา เย็นสบาย จึงจะทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจ และเต็มใจนั่งรอ

องค์ความรู้ใหม่

บทความวิจัยนี้ได้สรุปองค์ความรู้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยนำเสนอแนวทางเพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป ดังในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

สรุป

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามการประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.20 มีคะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. งานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การเพิ่มช่องทางการบริการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุระบบในการลงทะเบียน หรือลงทะเบียนระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้สูงอายุ
2. งานด้านการให้บริการเก็บภาษีป้าย ควรมีการจัดอบรมให้ประชาชนที่จะต้องจ่ายภาษีโดยตรงเพื่อป้องกันการมิจลาชีพ ในยุคปัจจุบันมีการหลอกลวงผ่านโซเชียลมีเดีย ควรมีโปรแกรมที่เข้าถึงประชาชนได้ง่ายหรือมีวิธีการอื่นๆที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกจ่ายภาษี เช่น ผ่านแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์
3. งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรเพิ่มช่องทางแอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดีย ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน
4. งานด้านการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย การเพิ่มรถในการจัดเก็บขยะมูลฝอย เพิ่มบุคลากร และควรจัดอบรมให้ประชาชนรู้จักคัดแยกขยะเก็บไว้ขายรีไซเคิล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพให้เข้าถึงตัวประชาชนให้มากขึ้นเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการเพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนถึงสภาพปัญหาและจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการที่ประชาชนสะท้อนปัญหา ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
3. ควรศึกษาการรับฟังปัญหาของประชาชน การเข้าถึงการให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประชาชน ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

References

- Chalalai, P. (2007). *People's Satisfaction with Services Provided by Khlong Yai Subdistrict Municipality Employees. Khlong Yai District, Trat Province*[Master's thesis, Burapha University].
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. Reaquin Book.
- Damprapai, S. (2005). *Expectations of the People Using the Service Regarding the Services of the Chonburi Provincial Land Office, Sri Racha Branch*[Master's thesis, Burapha University].
- Dangsawai, S. (2013). *Satisfaction of Loan Service users Government Savings Bank in the area Bangkok*[Master's thesis, Siam University].
- Hongthongkam, P., & Ketwong, A. (1981). *Competency of Local Administrative Organizations in Participating in Local Development Planning: The Role of Municipalities and Sanitation* (Research report). National Institute of Development Administration (NIDA).
- Jaijaeng, L. (2003). *Municipal League of Thailand Association*. Bopit Printing.
- Kaewsirikomol, W. (2007). *People's Satisfaction with the Services of the Thung Khru District Office, Bangkok*[Master's thesis, Burapha University].
- Kaiyawan, Y. (2002). *Research Basis* (4th ed.). Suviriyasan.
- Khueankhan, S. (2006). *People's Satisfaction with Services Provided by the Mobile District Service Unit Project in Mueang District, Nakhon Pathom Province*[Master's thesis, Kasetsart University].
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.
<https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Likert, R. (1961). *New Pattern of Management*. McGraw – Hill.
- Nonthaburi Provincial Local Administration Promotion Office. (2023). <https://nonlocal.go.th/public>
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460–469.
- Saengnetitham, P. (2002). *Evaluation of Public Service Performance of the Chiang Mai Land Office San Pa Tong Branch*[Master's thesis, Chiang Mai University].

Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Dowden, Hutchinson & Ross.

Thaweephol, S. (2007). *People's Satisfaction with the Legal Assistance Services of the Office of the Special Prosecutor, Legal Aid Division (NHRC). Special Problems*[Master's thesis, Burapha University].