ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

วันที่รับบทความ	03/02/2569
วันแก้ไขบทความ	05/06/2569
วันตอบรับบทความ	08/06/2569

ศิริกุล บัวแก้ว[1,*]

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ในมิติด้านคุณภาพ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ในการให้บริการ 5 ภารกิจ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคเพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ ประชากรที่ศึกษาเป็นประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 400 คน เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ภารกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 โดยข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ การออกไปรับบริการนอกสถานที่ ให้ลดขั้นตอนการบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ และให้ขยายการให้บริการที่ตอบสนองกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ

[1,*] สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

อีเมล: Sirikun.b@dru.ac.th

Satisfaction of Service Recipients with the Public Service of Bang Prong Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Samut Prakan Province

Received	03/02/2026
Revised	05/06/2026
Accepted	08/06/2026

Sirikun Buakaew[1,*]

Abstract

The objective of this survey research were to 1) assess the level of service recipient satisfaction with the public service provided by Bang Prong Subdistrict Administrative Organization across 4 quality dimensions: serviceprocedures, service channels, service personnel and facilities, 2) examine their satisfaction with respect to five core public service missions: taxation, educational service, disaster prevention and mitigation, public health services and community development and social welfare, and 3) explore obstacles and challenges to formulate development guidelines for public service improvement. The population under study consisted of 400 service recipients. Data were collected using questionnaires and analyzed through descriptive statistics, including percentages, means, and standard deviations. The research findings indicated that service recipients reported the highest level of overall satisfaction with the Organization's five missions, with a mean of 4.77 (95.45%). When considering each individual dimension, the satisfaction remained at the highest level (95.50%). The key recommendations include expanding online service channels and outreach services, streamlining service procedures to ensure faster and more convenient access, and extending public services to better accommodate vulnerable groups, such as the elderly people with disabilities.

Keywords: Satisfaction; public services; service recipients; service personnel

[1,*] Public Administration Program, Facalty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajaphat University
e-mail: Sirikun.b@dru.ac.th

บทนำ

แนวคิดการกระจายอำนาจ และการปกครองท้องถิ่นเป็นกระแสความคิดที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นแนวคิดที่กำหนดรูปแบบการปกครองที่ใช้แก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องของการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) ที่ให้ความสำคัญกับราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการบริหารราชการแผ่นดินทั้งในเชิงโครงสร้างและการตัดสินใจจากข้าราชการและผู้เชี่ยวชาญ (Technocrat) เป็นผู้กำหนดทิศทางนโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารราชการแผ่นดินแบบรวมศูนย์ไว้ที่ส่วนกลางเป็นส่วนใหญ่ หรือกล่าวได้อีกอย่างว่าแนวคิดการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นเป็นลักษณะการบริหารปกครองเพื่อลดสภาวะการรวมศูนย์ของอำนาจและกระจายการจัดบริการสาธารณะให้ทั่วถึงและครอบคลุม รวมถึงกระจายอำนาจการบริหารและตัดสินใจให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทหลักต่อการตัดสินใจในการปกครองตนเอง เพื่อสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่นขึ้นมา เพราะถือว่าการกระจายอำนาจเป็นรูปแบบของการบริหารและพัฒนาประเทศที่เปิดโอกาสให้องค์กรซึ่งเป็นกลไกที่เป็นทางการในการบริหารอย่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ไม่เป็นทางการอย่างชุมชนหรือภาคประชาชนเข้ามามีบทบาทนำเสนอนโยบาย ตรวจสอบ และบริหารจัดการ/พัฒนาพื้นที่ร่วมกัน ซึ่งการกระจายอำนาจดังกล่าวไม่เป็นเพียงการเพิ่มอำนาจให้กับท้องถิ่นแต่ยังมีผลต่อพัฒนาของระบอบประชาธิปไตยในประเทศไทยด้วยเช่นกัน (วุฒิสาร ตันไชย, 2557, น. 3-4) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่นงานทะเบียนที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, น. 10-11)

การกระจายอำนาจให้แก่องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบนับตั้งแต่มีการตรารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักไทย พ.ศ. 2540 โดยได้กำหนดหลักการสำคัญคือ กำหนดให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการเพื่อให้บริการสาธารณะกับประชาชนในพื้นที่ตนเอง หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างการบริหารในรูปของสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ให้ท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม และคุณภาพสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นเอง ต่อมาแนวคิดและหลักการดังกล่าวนี้ยังคงถูกกำหนดไว้ต่อเนื่องมาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 มาตรา 250 ที่บัญญัติว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น” จากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังที่กล่าวมาในข้างต้น ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนั้น การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนา และส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อม ในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

ด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด นอกจากในสถานการณ์ปกติจะทำหน้าที่ในการจัดให้บริการพื้นฐานทั่วไปกับประชาชนในพื้นที่ตามกฎหมายที่กำหนด ได้แก่ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข การจัดสวัสดิการสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการจัดให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานแล้ว ในช่วงสถานการณ์พิเศษที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาสถานการณ์การระบาดของโควิด 2019 ที่ได้แพร่กระจายไปทั่วประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 นั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก โดยมีบทบาทสำคัญได้แก่ การจัดตั้งเป็นศูนย์พักพิงชั่วคราวหรือโรงพยาบาลสนามในชุมชน (Community Isolation) โดยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ภาคประชาชนต่าง ๆ เพื่อเป็นสถานที่ให้ผู้ติดเชื้อได้รับการรักษาเบื้องต้นก่อนส่งต่อไปยังโรงพยาบาลของรัฐ และยังเป็นหน่วยงานสำคัญในการกระจายวัสดุ อุปกรณ์ด้านการรักษาโรคได้แก่ ยา เวชภัณฑ์ เครื่องมือการแพทย์และศูนย์ฉีดวัคซีนอีกด้วย จะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็น การกระจายอำนาจปกครองจากส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนจึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง จึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จึงเป็นสิ่งจำที่จะต้องรับทราบปัญหา และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง

จึงได้ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

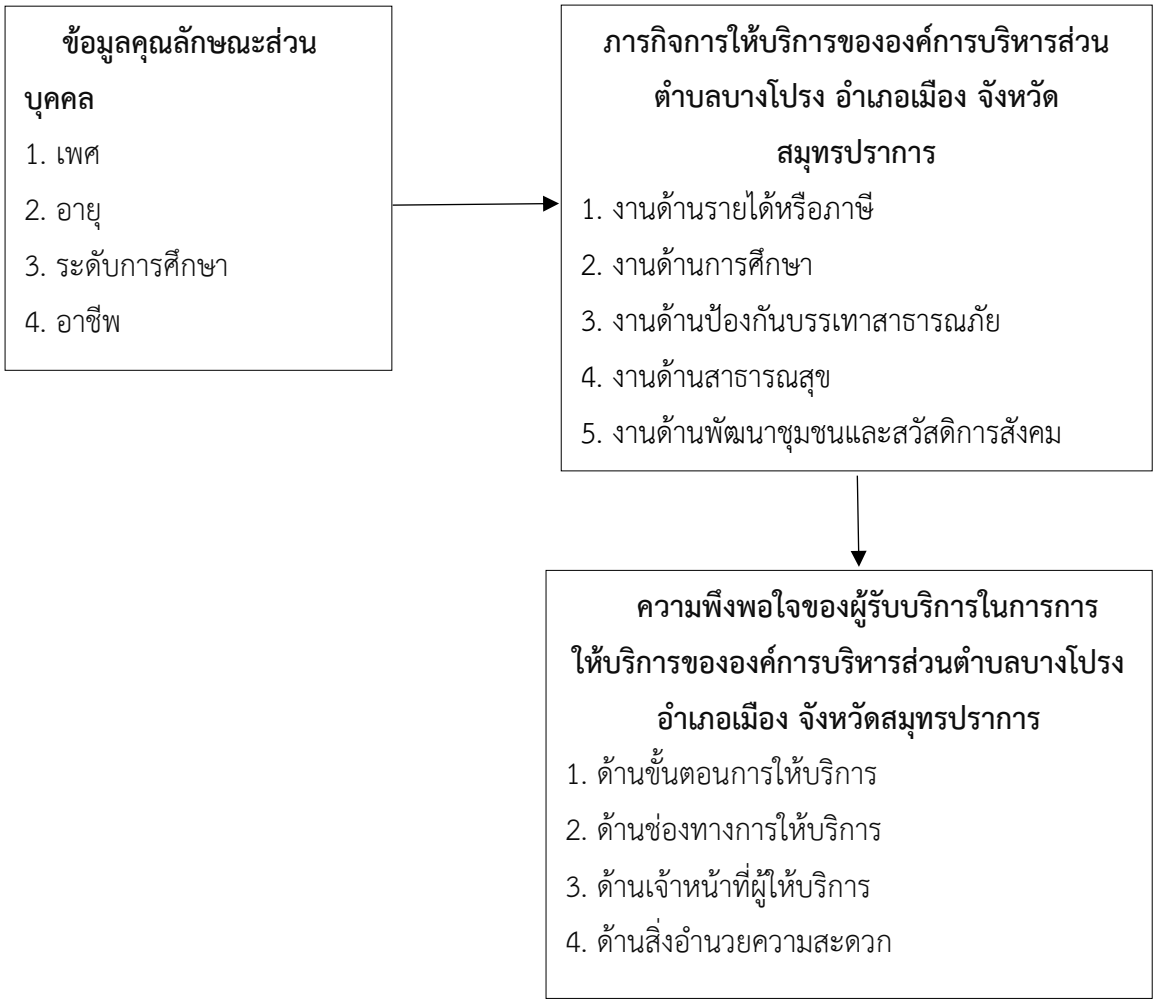
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ภารกิจ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ และเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน จำแนกเป็น อาชีพราชการ และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน อาชีพค้าขายและอาชีพอิสระ 90 อาชีพเกษตรกรรม ทำสวนประมง จำนวน 92 คน อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 76 คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 55 คน นักเรียนและนักศึกษา จำนวน 2 คน ผู้ประกอบการและเจ้าของกิจการ จำนวน 46 คน และอื่น ๆ 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง จำนวน 5 ภารกิจ ได้แก่

งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ซึ่งครอบคลุมระดับของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ประสานงานกับบุคลากรหัวหน้าผู้รับผิดชอบส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลส่วนตัวและระดับความพึงพอใจหลังจากการรับบริการจากส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ลงในแบบสอบถาม

3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

ระยะการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For the Social Science) จากแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

4.4 ส่วนข้อคำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามได้นำมาสรุปและนำมาอภิปรายผลด้วย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ตามภารกิจการให้บริการประชาชน 5 ภารกิจ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง 4 ด้าน พบว่า คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 แสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.76
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.43
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.73
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.09
ภาพรวม	95.50

2. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 งานด้านสาธารณสุขและงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.76 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คืองานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 แสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ภาพรวมและรายด้านตามภารกิจการให้บริการ 5 ด้าน

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
ด้านรายได้หรือภาษี	4.75	95.08	มากที่สุด
ด้านการศึกษา	4.79	95.80	มากที่สุด
ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.80	96.08	มากที่สุด
ด้านสาธารณสุข	4.76	95.14	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	95.14	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.77**	**95.45**	**มากที่สุด**

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการประเมินความพึงใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกภารกิจในการประเมินทั้ง 5 ภารกิจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.45 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านบรรเทาสาธารณภัย และรองลงมา คือ ด้านการศึกษา ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงได้ทุ่มเททรัพยากร ทั้งคน เงิน และทรัพยากรอื่น ๆ ของหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนโดยเฉพาะงานในด้านบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านการศึกษาซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดการวัดความพึงพอใจของ Hokanson (1995, p.16) ที่อธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ (Courteous Employees) พนักงานมีความรู้ความสามารถ (Knowledgeable Employees) ความตรงเวลาในการเรียกเก็บเงิน (Billing Timeliness) คุณภาพของบริการ (Service Quality) การให้บริการที่รวดเร็ว (Quick service) พนักงานให้บริการดี (Helpful employees) พนักงานให้บริการอย่างเป็นมิตรภาพ (Friendly Employees) และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยประเมินผลการกระจายอำนาจของไทยในระดับชาติ โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พบว่า ผลการกระจายอำนาจทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ทำให้ประชาชนพึงพอใจอีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายได้อีกทางด้วย

อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับวิกฤตทางเศรษฐกิจในหลากหลายด้าน เช่น เศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกชะลอตัว ปัญหาหนี้ครัวเรือที่สูงขึ้น ปัญหามาตรการทางภาษีของประเทศต่าง ๆ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างประเทศ และปัญหา

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) แย่งงานมนุษย์ เป็นต้น สถานการณ์ดังกล่าวอาจจะทำให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ข่าวสารและมีความตื่นตัว อีกทั้งมีความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในคำถามปลายเปิด คือ ต้องการให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น จัดทำระบบแจ้งขั้นตอนในการดำเนินการออนไลน์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามความคืบหน้าของงานได้อย่างสะดวก และต้องการให้หน่วยงานอบรมความรู้เรื่องภาษีให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ต้องการให้หน่วยงานขยายการให้บริการ เช่น จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเชิงรุกให้บริการตามบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง จัดให้มีบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำประชาชนผู้เข้ามาติดต่องานราชการ บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส และจัดให้บริการอย่างเป็นธรรมตามลำดับก่อน-หลัง อีกทั้งยังได้จัดให้มีขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนในการมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงาน เช่น มีการอธิบายขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีสถานที่ที่สะอาด ที่นั่งพักคอยที่สะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงวัยอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยการประเมินระดับความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง พบว่า หน่วยงานมีการจัดให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีปัจจัยที่สนับสนุนต่อการให้บริการจนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดี อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการประเมินเพื่อทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยการประเมินระดับความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าผลอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ภารกิจ ดังนั้น ผู้บริหารควรใช้ผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่แล้วให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้นต่อไป อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในทุกภารกิจ ตามหลักการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศและของประชาชน โดยเฉพาะภารกิจด้านรายได้หรือภาษี เช่น การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรรูปแบบใหม่ ๆ หรือการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันตนเองและชุมชนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นโรคระบาด แผ่นดินไหวหรือภัยพิบัติต่าง ๆ รวมทั้งควรจัดโครงการผู้บริหารพบประชาชนในชุมชนต่าง ๆ เพื่อรับฟังเสียง และความต้องการของประชาชนโดยตรง รวมทั้งเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน เป็นต้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเช่าพื้นที่เพื่อเพิ่มพื้นที่จอดรถ เพิ่มที่นั่งพักคอยบริเวณรอรับบริการ เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง การให้บริการระบบอินเตอร์เน็ต ไร้สาย (Wi-fi) อีกทั้งควรจัดบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมตามลำดับก่อน-หลัง ควรขยายระยะเวลาในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการ และเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนได้รับทราบผ่านทางอินเตอร์เน็ต และการเปิดกล่องรับฟังความคิดเห็น และปัญหาของประชาชน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบและรู้วิธีการ ขั้นตอนการขอใช้บริการในงานด้านต่าง ๆ เช่น จัดทำเป็นคู่มือการให้บริการและประชาสัมพันธ์เป็นเอกสาร เสียงตามสาย หรือประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ติ๊กต็อก (TikTok) เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้บริการ และความรู้แก่ประชาชนในทุกช่วงวัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

4. องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง สามารถพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการปรับแนวทางการบริการสาธารณะในรูปแบบใหม่ เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (Network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพต่าง ๆ หรือองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานแบบภาคีเครือข่ายหรือแบบความร่วมมือหลายฝ่าย (Partnership) ซึ่งจะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2555). **การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** (พิมพ์ครั้งที่ 8 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

วุฒิสาร ตันไชย. (2557). **การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

Hokanson, S. (1995). The Deeper You Analyze, the More You Satisfy Customers. **Marketing News**. 29, 16-16.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). **Marketing: An introduction**. (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.