

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*
PEOPLE'S SATISFACTION SURVEY TO SERVICE BANGKRATEUK OF
SUBDISTRICT MUNICIPALITY, SAM PHRAN, NAKHON PATHOM

พระครูสังฆรักษ์ศิวัร ปมุตโต¹, กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์², เกษฎา ผาทอง³,
อุบล วุฒิพรโสภณ และ พระพัฒน์วัชร พูลสวัสดิ์⁵

PhrakhrusangkarakYodsawi Pamutto¹, Kanjira Wijitwatcharak², Ketsada Phathong³,
Ubol Wuthiphomsopon⁴ and Phra Pattanawat Poonsawat⁵

¹⁻⁵มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

¹⁻⁵Mahamakut Buddhist University, Thailand

Corresponding author E-mail: weacha@hotmail.com

Received 27 October 2022; Revised 31 October 2023; Accepted 31 October 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่มีมารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ใน 4 ด้าน คือ ด้านรายได้และภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามตัวชี้วัดของการให้บริการใน 4 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง

* พระครูสังฆรักษ์ศิวัร ปมุตโต, กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์, เกษฎา ผาทอง, อุบล วุฒิพรโสภณ และ พระพัฒน์วัชร พูลสวัสดิ์.
(2566). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 3(5), 87-97.

PhrakhrusangkarakYodsawi Pamutto, Kanjira Wijitwatcharak, Ketsada Phathong, Ubol Wuthiphomsopon and Phra Pattanawat Poonsawat. (2023). People's Satisfaction survey to Service Bangkrateuk of Subdistrict Municipality, Sam Phran, Nakhon Pathom. Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University, 3(5), 87-97.;

DOI: <https://doi.org/10.14456/jpsmbu.2023.24>

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jpsmbu/index>



จำนวน 387 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.20 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบางกระทีก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.97, 3.94 และ 3.92 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64, 4.58, 4.45 และ 4.43 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ

Abstract

The purposes of this research were to 1) for survey the level of satisfaction of citizens with the services of Bangkrateuk Subdistrict Municipality, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province. and 2) for study problems, obstacles, and suggestions of people who come to receive services towards Bangkrateuk Subdistrict Municipality, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province. In 4 areas is Income and taxes Community development and social welfare Public health and disaster prevention and relief According to service indicators in 4 types Process and steps Channels for providing services Officers and service personnel and facilities The sample size was 387 samples. The tool used to collect data is a questionnaire. The statistics used to analyze the data are Frequency Percentage Mean and Standard Deviation

The research results found that People have the highest level of satisfaction with the service. The average is 3.96 points. Accounting for 79.20

percent When considering the quality of services provided by Bangkrateuk Subdistrict Municipality in 4 areas, it was found that people had a high level of satisfaction with Public health work, followed by environmental and sanitation work. Followed by income or tax work. and community development and social welfare work of Bangkrateuk Subdistrict Municipality The mean values were 4.03, 3.97, 3.94 และ 3.92, respectively and when considering the quality of service in 4 areas, it was found that people were satisfied with the service. Processes and procedures were the most, followed by service channels. Followed by the facilities and staff and service personnel The averages were 4.64, 4.58, 4.45, and 4.43, respectively.

Keywords: Satisfaction of people, Providing services

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ในการดำเนินงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาปนาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น รัฐบาลกลางมีหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติเท่านั้น ซึ่งการกระจายอำนาจเป็นการมุ่งเน้นความเป็นประชาธิปไตย และจากการปรับปรุงระเบียบบริหารราชการดังกล่าวทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการหรือการปฏิรูปภาครัฐเพื่อนำไปสู่ราชการยุคใหม่ที่เน้นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันยกระดับความเป็นอยู่ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี พัฒนาเป็นสังคมไทยที่มีเสถียรภาพ (โกวิทย์ พวงงาม, 2544)



ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี แก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ประกอบด้วย ประกาศคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจังหวัดยโสธร เรื่องการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นแก่พนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ลงวันที่ 17 เมษายน 2558 ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอดุสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนด ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยแจ้งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัด เป็นหน่วยสำรวจ พร้อมทั้งต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจจำนวน 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทคนิคป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจดังกล่าว อย่างน้อยจำนวน 4 ด้านและในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับเทศบาลตำบลบางกระพิก เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร มีข้อดี ข้อเสีย เป็นอย่างไรและประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการ คือ ผู้ที่จะสะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานขององค์กร



ปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่ใช้มาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้น ๆ แต่เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งที่ต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดูแลในเขตเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม จึงได้ประสานขอความร่วมมือกับ คณะผู้วิจัย ให้เป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่เป็นผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก ช่วงเดือนธันวาคม ปีพุทธศักราช 2566 ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในงานบริการสาธารณะต่างๆ

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้วิจัยในฐานะผู้ที่ได้รับการประสานจากเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการ และหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการด้านการบริการของประชาชนในพื้นที่ และเพื่อให้เทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม นั้นสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ จำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อประชาชนโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทาง และหลักการในการประเมินผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ นอกจากนั้นผลการวิจัยดังกล่าว ซึ่งมีความสำคัญยิ่งนี้ ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและสามารถสนองตอบต่อการบริการ การแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ในที่สุด



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่มีมารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลบางกระทึก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม” นี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- (1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม จำนวน 15,074 คน
- (2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม โดยการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่คำนวณออกมาได้จำนวน 387 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- (1) ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี และอาชีพ
- (2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านรายได้และภาษี (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานด้านสาธารณสุข (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม โดยครอบคลุม 4 ภารกิจ ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน (2) ด้านช่องทางในการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด และปลายเปิด เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัด เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้าง ด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้นำท้องถิ่นในการขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล จากนั้นลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ ที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลบางกระทีก (กลุ่มตัวอย่าง) ทราบก่อนต่อมาแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลบางกระทีก ตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้น เพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างท่านใดที่ตอบคำถามไม่ครบทุกข้อ ผู้วิจัยจะได้ถามคำตอบข้อนั้นได้ทันที

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการในเขตของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถาม



ผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยม/ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.66 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 6 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 ต่อมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม” พบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก ในประเด็นการสำรวจทั้ง 4 ประเด็น คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการสาธารณะจำนวน 4 ด้าน ดังนี้ (1) งานด้านรายได้และภาษี (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) งานด้านสาธารณสุข และ (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ประเด็น ของงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับที่ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยประชาชนมีความ



พึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลบางกระทีกมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละงานบริการสาธารณะด้านต่างๆ มีการชี้แจงข้อแนะนำ ขั้นตอน วิธีการ ตลอดทั้งระยะเวลาที่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการด้านต่างๆ ให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้รับทราบ เรื่องการบริการที่รวดเร็วถูกต้องตามที่ประกาศไว้ และเรื่องเอกสารประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ขั้นตอน กระบวนการในการดำเนินการอย่างชัดเจน เป็นที่พอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ รองลงมาที่ ประชาชนมีความพึงใจในด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลบางกระทีกมีการจัดการเรื่องช่องทางการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับที่ดีเป็นที่น่าพอใจอย่างมาก มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์องค์การ ชุมชน ตำบล หมู่บ้าน มีการจัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เผยแพร่ไปตามหน่วยงาน/หมู่บ้าน/ชุมชน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสาย วิทยุชุมชน วิทยุกระจายเสียง รถแห่ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ รวมทั้งการจัดแถลงข่าว จัดนิทรรศการในงานต่างๆ ตลอดทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการบริการขององค์การเป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

อันดับต่อมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลบางกระทีกได้มีการจัดสถานที่ให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการอย่างสะดวก สะอาด เรียบร้อย สวยงาม ทั้งภายในอาคารและสถานที่รอบนอกอาคาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัย สถานที่ต่างๆ ที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีแผ่นป้ายบอกรายชื่อเจ้าหน้าที่ เบอร์โทรศัพท์พร้อมทั้งรูปถ่ายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์กร ตลอดทั้งจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการ เช่น มีการจัดห้องรับรองเพื่อรอรับบริการเป็นสัดส่วน จัดเตรียมน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆ มีแบบฟอร์ม เอกสารตัวอย่างการกรอกข้อมูล กระดาษ ปากกาเพื่อรองรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำไว้บริการที่สะดวก สะอาด จัดที่นั่งผู้รับ บริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกจุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น และประเด็นสุดท้ายที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นร้อยละ



77.60 ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่คอยต้อนรับและคอยให้บริการ ทั้งกิริยามารยาท ความเรียบร้อย ความเป็นมิตร การยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการด้วยจิตใจที่เป็น สาธารณะ เสียสละ พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน มีบุคลิกภาพที่อ่อนโยน ตลอดทั้งภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ความ ซื่อสัตย์สุจริต การสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ทั้งความรวดเร็วและเป็นธรรมก็นับได้ ว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง แต่ยังคงจำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ จึงยังต้องปรับปรุงให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ต่อไป

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกระทีก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่คาดหวัง อันเนื่องมาจาก ผู้นำเทศบาลทำงานด้วยความเข้าใจ มีความกระตือรือร้น รับฟังความเห็น ความทุกข์ของ ชาวบ้าน ทำด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว เช่น แจ่งเรื่องน้ำท่วมแล้วมาเลย อีกทั้งดูแลเอาใจใส่ ชาวบ้านเป็นอย่างดี เช่น มาเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือผู้ยากไร้ และดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างดี

ส่วนจุดที่ควรปรับปรุง พบว่า ไม่ได้ยินเสียงตามสาย ควรติดตั้งเสียงตามสายให้ ครอบคลุม เพื่อจะได้ยินเสียงประชาสัมพันธ์และข่าวสารจากเทศบาล โดยเฉพาะพื้นที่ระหว่าง ชายแดนเขตพื้นที่ตำบลศาลายา-บางกระทีก ควรปรับปรุงเรื่องการบริหารจัดการขยะ นอกจากนี้เรื่องน้ำที่ใช้อุปโภคและบริโภคในครัวเรือน น้ำจะเกิดตะกอนดำบ่อยครั้ง และ ปรับปรุงในเรื่องปัญหาน้ำท่วมบริเวณที่อยู่อาศัยทุกครั้งที่ฝนตกหนัก ชาวบ้านต้องเสียค่าน้ำมัน ในเครื่องสูบน้ำเอง หากทางเทศบาลมาช่วยเหลือในส่วนนี้ด้วยจะดี และยังมีบุคลากรบางท่าน ไม่เรียบร้อย ไม่สุภาพ และแต่งกายไม่สุภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากคนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ใน รัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.



ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ใน ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทศบาลตำบลบางกระพิก. (2566). ข้อมูลสภาพทั่วไป (อินเทอร์เน็ต). เรียกใช้เมื่อ 15 กันยายน 2566 จาก <https://bangkrateuk.go.th/public/list/data/index/menu/1144>

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีจำกัด.

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. ใน วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Gronroos, C. (1990). Service management and Marketing. Lesington, MA: Lexington Book.