

Research Article

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

EVALUATION OF SERVICE RECIPIENTS' SATISFACTION BANGMAENANG TOWN MUNICIPALITY, BANG YAI DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE

ภราดร กาญจนสุธรรม^{1*} นีรัตน์ เพชรรัตน์² สืบวงศ์ กาฬวงศ์³ นันทชพร ปานะรัตน์⁴ เมธี ทรัพย์ประสพโชค⁵
อรุณ ขยันหา⁶ อัจฉรา ประไพภัทร⁷ ศิริวรรณ วิสุทธิรัตนกุล⁸ อรุณ ไชยนิตย์⁹ ประจักษ์ ไม้เจริญ¹⁰
ศุทธวดี เววา¹¹ มนพัทธ์ สีขาว¹² และ บุญเลิศ สุ่มประเสริฐ¹³
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย^{1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10}
สาขาวิชาพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน สมุทรสงคราม ประเทศไทย²
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย¹¹
วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย^{12, 13}

Paradorn Karnchanasutham^{1*}, Nirat Pechrat², Suebwong Kalawong³, Nantouchaporn Panarat⁴,
Metee subprasopchock⁵, Aroon Kayanha⁶, Atchara Praphaiphak⁷,
Siriwan Wisutthirattanakun⁸, Arun Chainit⁹, Prajak Maicharoen¹⁰, Suthawadee Wewa¹¹,
Monnapatt Sikhao¹² and Boonlert Soomprasert¹³

Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Bangkok, Thailand^{1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10}

Learning Institute for Everyone (LIFE), Samut Songkhram, Thailand²

Faculty of Science and Technology, Phranakhon Rajabhat University, Bangkok, Thailand¹¹

College of Teacher Education, Phranakhon Rajabhat University, Bangkok, Thailand^{12, 13}

*E-mail: paradorn_karn@hotmail.com

Received: 2024-05-14

Revised: 2024-06-09

Accepted: 2024-06-14

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจและประเมินระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ 2) เสนอแนะรูปแบบ แนวทางการมีส่วนร่วมในลักษณะองค์กรระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางแม่นางที่มารับบริการ

ประจำปี 2566 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อที่เทศบาลเมืองบางแม่นาง ประจำปี 2566 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65 โดยงานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 97.60 รองลงมา งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้อยละ 97.00 งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ร้อยละ 96.20 และงานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย ร้อยละ 95.80 ตามลำดับ การประเมินผลความพึงพอใจในมิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.80 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.60

ข้อเสนอแนะรูปแบบแนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น การสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ เพื่อประเมินถึงแนวทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และช่องทางการให้บริการไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ มีการจัดตั้งกลุ่มไลน์เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในกลุ่มงานบริการ เช่น งานด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานด้านขยะ การจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรง การประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารหลังจากประชาสัมพันธ์ไปแล้วอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: การประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลเมืองบางแม่นาง

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to survey and evaluate the level of satisfaction among service recipients BangMaenang Town Municipality Bang Yai District, Nonthaburi Province. 2) to propose collaborative models and approaches between service recipients and providers to enhance public services provided by BangMaenang Town Municipality Bang Yai District, Nonthaburi Province. This research is a survey research and quantitative research. The sample group is residents living within BangMaenang Town Municipality who received services in the fiscal year 2566 amount 400 persons. Data collection tools is questionnaire. Data analysis involves statistical methods such as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the research indicate that the level of satisfaction with services provided by BangMaenang Town Municipality in the fiscal year 2566 is the highest

satisfaction score of 4.83, equivalent to 96.65%. The service with the highest satisfaction level is the registration service for elderly living allowance, with a satisfaction rate of 97.60%, followed by the complaint and grievance resolution service at 97.00%, the permit application service for construction, modification, demolition, or relocation of buildings at 96.20%, and the waste collection fee payment service at 95.80%, respectively. Regarding the evaluation of satisfaction dimensions in service quality across four aspects, it was found that service recipients are most satisfied with service providers at 97.80%, followed by the service process at 96.80%, amenities at 96.40%, and service channels at 95.60%.

Suggestions for improving public service levels include enhancing service channels, such as conducting surveys and analyzing data from target groups receiving services to assess communication strategies and service delivery channels. Initiatives like setting up LINE groups for disseminating information within service departments, forming working groups for direct communication and public relations, and continuously evaluating the effectiveness of communication channels after dissemination to enhance efficiency in the future.

Keywords: Evaluation, Service Recipients' Satisfaction, Bangmaenang Town Municipality

บทนำ

การจัดการบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นเหตุผลหลักของการมีรัฐ และรัฐบาล ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาษีประชาชน ดังนั้นประชาชนมีสิทธิที่จะคาดหวังคุณภาพที่ดีจากรัฐบาลและระบบราชการ ซึ่งการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รับผิดชอบ ตอบสนอง ไม่เอินเอียง และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นภารกิจที่สำคัญ การให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่

เหมาะสมมาให้บริการแก่ประชาชนได้รวดเร็วและหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนการส่งเสริมยกระดับจำแนกกลุ่มผู้รับบริการจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ณ จุดให้บริการ นำมาวิเคราะห์ศึกษาเปรียบเทียบเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างจริงจัง ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อยกระดับการบริการประชาชนในทุกระดับ และทุกมิติของการบริหารบริการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561

ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด การบริการประชาชนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2550 ในมาตรา 254 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (Phetrat, 2013) รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนมีหน้าที่ในการดูแล บริหารให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมอย่างเสมอภาคตามบทบาทหน้าที่ ๆ กฎหมายกำหนดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การให้บริการประชาชนเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของการให้บริการ

ของผู้รับบริการ เพราะฉะนั้นหน่วยงานรัฐจึงต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย 1) เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง 2) เป็นผู้มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ 3) เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่ไม่ตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ 4) เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวก ต่องานบริการ 5) เป็นผู้ที่มีทักษะในงานราชการที่ตนปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เป็นผู้ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบ 6) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ 7) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน และประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา 8) เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้น ๆ 9) มีความซื่อสัตย์ สุจริต 10) รักและเสียสละเพื่อองค์กร จากคุณสมบัติผู้ให้บริการ ผสมผสานกับมาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชน เช่น 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส 2) สบสายตาประชาชน อย่างหลบตาหรือ ก้มหน้า 3) เอาใจใส่ประชาชนเป็นพิเศษ 4) แสดงให้ประชาชนเห็นว่าข้าราชการผู้ให้บริการ เอาใจใส่ประชาชน 5) กล่าวคำสวัสดิ์ได้ถามทุกข์สุขเทศบาลเมืองเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ท้องถิ่นที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองนั้น คือ ท้องถิ่นที่อันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีจำนวน

ราษฎรมากกว่า 10,000 คน และมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองตามที่กฎหมายกำหนดเทศบาลเมืองมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร และมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร (Deoisres, 2005)

เทศบาลเมืองบางแม่นาง ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักถึงประสิทธิภาพของการบริการประชาชนโดยปรารถนาให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด โดยจากข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่ผ่านมา พบว่า การให้บริการประชาชนยังไม่ครอบคลุม ทั้งถึง และมีประเด็นที่จะต้องพัฒนาในแต่ละงานบริการ ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

โดยงานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่ 1) งานให้บริการ

แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ 2) งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร 3) งานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย 4) งานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาประเมินระดับความพึงพอใจ เพื่อนำผลของการศึกษามาวิเคราะห์หา จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อยกระดับการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองบางแม่นาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา ยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อเสนอแนะรูปแบบ แนวทางการมีส่วนร่วมในลักษณะองค์กรระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในงานบริการ 4 งานบริการ จำแนกตามด้านของการบริการ

2. ได้แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการ เพื่อยกระดับการบริการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมประชาชนในลักษณะการบริหารจัดการแบบองค์รวม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2566 เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ 2) งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร 3) งานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย 4) งานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

โดยในแต่ละงานบริการจะมีการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ เขตพื้นที่ในการให้บริการของ เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีขนาดพื้นที่

14.4 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 9,000 ไร่ ครอบคลุม 18 หมู่บ้าน ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

3. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 18 หมู่บ้าน รวมจำนวนประชากร 49,095 คน เป็นเพศชาย 22,492 คน เป็นเพศหญิง 26,603 คน (BangMaenang Town Municipality, 2023)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่จะใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) เพื่อใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยคำนวณจากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางแม่นาง จำนวน 49,095 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และเป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากเทศบาลเมืองบางแม่นาง ในปี พ.ศ. 2566 ในงานบริการ ได้แก่ 1) งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ 2) งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร 3) งานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย 4) งานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

4. ขอบเขตด้านเวลา

สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 30 กันยายน 2566

ทบทวนแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคล ในแนวทางที่พึงประสงค์โดยมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดของความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้พอสังเขป ดังนี้

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเรา ได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Shelly (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวก เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวก มีมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือ

สิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

McCormick (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

จากความหมายของความพึงพอใจในข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนบรรลุวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคลซึ่งเป็นเรื่องทีละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลา หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

การให้บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่ง (Kotler, 1988) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำได้กล่าวว่าจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Weber (1966) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ทัศนคติการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพ

และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

Morse (1955) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

Millet (1954) ได้เสนอแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียม มีมาตรฐานในการให้บริการ 2) การให้บริการที่ทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเหมาะสมเพียงพอในด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้นไปเรื่อย ๆ

Thunthai (1990) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เป็นการตอบสนองระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการ 2) ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการจาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการสร้างความความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งพอสรุปได้โดยสังเขป ดังนี้

Parasuramam ,Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่ อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

Gronroos (1990) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้า มี 6 ประการ ดังนี้

1) ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการลูกค้า ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

2) ทศนคติ และพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

3) การเข้าถึงบริการง่าย และมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วยสถานที่ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4) ความไว้วางใจ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการโดยพนักงานจัดทำสัญญาตามที่ตกลงกันไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5) การชดเชยเมื่อใดก็ตามลูกค้ามีความรู้สึกว่าบางอย่างผิดปกติไปหรือไม่ ความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

Oliver (1994) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่าลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลโดยมีแนวคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวคิด ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ และคุณค่าของลูกค้า

Sansanee (1997) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นการนำเสนอบริการที่ดีให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยผู้มาใช้บริการจะเป็นผู้ประเมินผล และกล่าวถึงระดับของคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับใด ถ้าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ก็จะแสดงถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร ผู้บริหารองค์กรและบุคลากรในองค์กรมีความใส่ใจในการให้บริการอย่างแท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกัน กับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอ และเสมอภาค

โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชน มีเป้าหมายที่ผลประโยชน์ขององค์กรตนเองต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐ จะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

Fitzgerald & Durant (1980) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งเป็นการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้นด้วย

Weerahong (1995) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการ

ที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

Thaweephol (2007) กล่าวว่าไว้ว่าในการพิจารณาความสำคัญของบริการควรคำนึงใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร ดังที่กล่าวมาการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ได้แก่ 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

ส่วนการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ได้แก่ 1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ 3) มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก 4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

กล่าวโดยสรุป การให้บริการสาธารณะ คือ การที่รัฐ หรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นผู้นำ

การบริการนั้นสู่ประชาชน โดยไม่คิดมูลค่าจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สอดคล้องกับสภาพบริบทของสังคมในปัจจุบัน

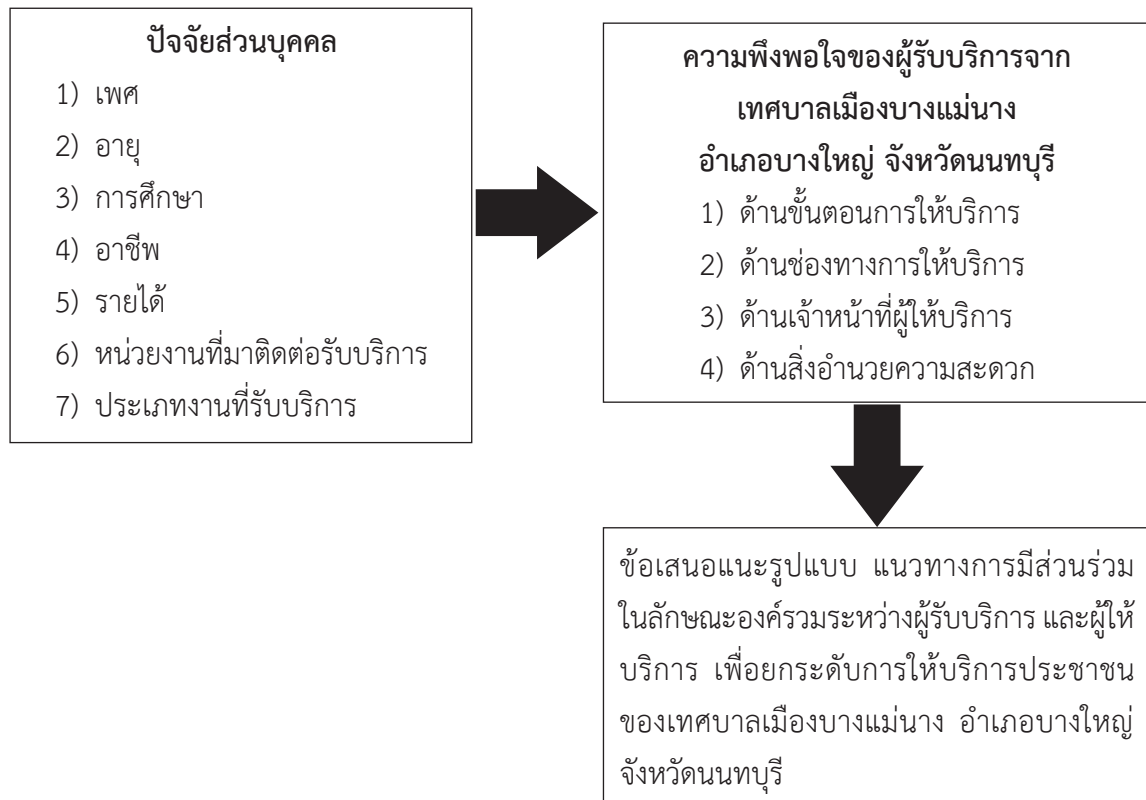
กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 18 หมู่บ้าน ประกอบด้วยประชากร จำนวน 49,095 คน จำแนกเป็นเพศชาย 22,492 คน จำแนกเป็นเพศหญิง 26,603 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ในปี พ.ศ. 2566 ตามข้อมูลทะเบียนราษฎรปัจจุบัน จำนวน 49,095 คน สามารถใช้เป็นตัวแทนของผู้มารับบริการโดยตรงในช่วงเวลาที่จะสำรวจประชากร การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) เพื่อใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งต้องเป็นผู้ที่เคยมารับบริการจากเทศบาลเมืองบางแม่นาง ในปี พ.ศ. 2566 ในงานบริการ ได้แก่ 1) งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน 62 คน 2) งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร จำนวน 76 คน 3) งานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 128 คน 4) งานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 134 คน

2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแม่นาง ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ หน่วยงานที่มาใช้บริการ ประเภทงานที่มารับบริการ ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบางแม่นาง จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (5 คะแนน) ระดับความพึงพอใจมาก (4 คะแนน) ระดับความพึงพอใจปานกลาง (3 คะแนน) ระดับความพึงพอใจน้อย (2 คะแนน) และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (1 คะแนน) โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานรับบริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ 2) งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร 3) งานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย 4) งานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

Katesigh (1995) กล่าวว่า เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาคชั้น ดังนี้

ความกว้างของอัตราภาคชั้น = คะแนน
สูงสุด - คะแนนต่ำสุด / จำนวนชั้น
= $5-1 / 5$
= 0.80

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับ
ความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20
หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40
หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย
1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามลักษณะปลายเปิด
เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กล่าวถึงปัญหา
และข้อเสนอแนะต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่
ข้อเสนอแนะขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะ
ช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่ผู้ให้
บริการ ข้อเสนอแนะสิ่งอำนวยความสะดวก และ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา แนวคิด
ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอบข่ายงานสำรวจ
และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
ต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแม้นาง
เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือ
การวิจัยให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. ออกแบบและสร้างแบบสอบถามตาม
ขอบเขตของงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองบางแม้นางครอบคลุม 4 งานบริการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไป
ขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญของเทศบาลเมือง
บางแม้นาง เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้อง
และเที่ยงตรง นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง แก้ไข
เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และชัดเจน
ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไข
แล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการ
ของเทศบาลเมืองบางแม้นางที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 30 คน

5. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 4
มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์
แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาช (Cranach)
ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.875

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมิน
ค่าความเชื่อมั่น แจกให้กับผู้มารับบริการจาก
เทศบาลเมืองบางแม้นางประเมินความพึงพอใจ
มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแม้นาง
จำนวน 400 คน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่าน
กระบวนการประเมินค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถาม ลงสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน
400 ตัวอย่าง โดยดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประสานงานหัวหน้าส่วนราชการ
เพื่อนำแบบสอบถามไปไว้ใน 4 งานบริการ เพื่อให้
ผู้ใช้บริการได้ประเมินผลทันที หลังจากใช้บริการ
เสร็จเรียบร้อยแล้ว

2. การลงสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล
ตามข้อมูลรายชื่อบุคคลที่มารับบริการจากเทศบาล
เมืองบางแม้นาง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้การวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อ 1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของงานบริการที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อเทศบาลเมืองบางแม่นาง ประจำปี 2566 พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนที่ได้ 10 คะแนน มีรายละเอียด ดังนี้

อันดับที่ 1 งานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 4.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35 คิดเป็นร้อยละ 97.60

อันดับที่ 2 งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ย 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 คิดเป็นร้อยละ 97.00

อันดับที่ 3 งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 คิดเป็นร้อยละ 96.20

อันดับที่ 4 งานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ย 4.79

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 คิดเป็นร้อยละ 95.80

โดยเมื่อจำแนกผลการวิจัยในแต่ละงานบริการ ตามรายละเอียดของการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1. งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ย 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีรายละเอียดการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 คิดเป็นร้อยละ 97.60

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 คิดเป็นร้อยละ 98.20

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 คิดเป็นร้อยละ 96.80

2. งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีรายละเอียดการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 คิดเป็นร้อยละ 95.00

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ย 4.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52
คิดเป็นร้อยละ 95.80

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ย 4.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43
คิดเป็นร้อยละ 97.40

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ย 4.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45
คิดเป็นร้อยละ 96.20

3. งานให้บริการการรับชำระค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ย 4.79
คิดเป็นร้อยละ 95.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.54 มีรายละเอียดการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ย 4.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56
คิดเป็นร้อยละ 96.80

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ย 4.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63
คิดเป็นร้อยละ 94.40

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ย 4.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45
คิดเป็นร้อยละ 96.60

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ย 4.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51
คิดเป็นร้อยละ 95.20

4. งานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 4.88
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35 คิดเป็น
ร้อยละ 97.60 มีรายละเอียดการให้บริการ
แต่ละด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ย 4.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32
คิดเป็นร้อยละ 98.00

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ย 4.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39
คิดเป็นร้อยละ 96.40

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ย 4.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31
คิดเป็นร้อยละ 98.80

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ย 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37
คิดเป็นร้อยละ 97.00

สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อ 2
การเสนอแนะรูปแบบ แนวทางการมีส่วนร่วม
ในลักษณะองค์กรระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้
บริการ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัด
นนทบุรี จำแนกตามลักษณะการให้บริการใน
4 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ เห็นควร
จัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการในแต่ละ
งานบริการ ติดประกาศในหน่วยงานให้ผู้มาติดต่อ
รับบริการสามารถทราบถึงขั้นตอน และระยะเวลา
ในการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงการประชาสัมพันธ์
ขั้นตอนการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม
เพื่อให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และดำเนินการ
ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีองค์ความรู้
ครอบคลุมการให้บริการ กริยา มารยาท บุคลิกภาพ
ที่ดีเหมาะสมกับการให้บริการ ตลอดจนการมีแบบ
ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการ

ได้ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทันที เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2. ด้านช่องทางการให้บริการ เห็นควร ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ ในแต่ละประเภท กลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ เพื่อประเมินถึงแนวทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และช่องทางการให้บริการไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ เช่น มีการจัดตั้งกลุ่มไลน์ในการรับเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดตั้งกลุ่มไลน์ในการชำระเงิน ค่าขยะ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารที่จะไปถึง กลุ่มเป้าหมายโดยตรง ตลอดจนการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรง เพื่อสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละวันไปยัง ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และการประเมิน ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารหลังจาก ประชาสัมพันธ์ไปแล้วอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมา ปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสาร

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เห็นควร มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการ แก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภักดี ต่อองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายขององค์กร เป็นเป้าหมายร่วมกัน เพื่อเป็นองค์กรที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดประชุม เพื่อถอดบทเรียนในแต่ละไตรมาส เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้สะท้อนถึงปัญหา อุปสรรค ความสำเร็จ เพื่อนำ ไปสู่การปรับปรุง ยกระดับการให้บริการประชาชน ต่อไป

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นควร เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ และสัญลักษณ์ บอกจุด การให้บริการอย่างชัดเจน เพิ่มจุดรับฟังความคิดเห็น ของการให้บริการที่ชัดเจน ณ จุดให้บริการ และ ผ่านทางช่องทางออนไลน์ มีจุดให้บริการเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่าง สำหรับ ผู้มารับบริการ ตลอดจนการอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และมีการประชาสัมพันธ์ เบอร์โทรติดต่อเทศบาล และขอบเขตงานที่ให้ บริการประชาชน โดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ในทุกช่องทาง เช่น แผ่นป้ายสติ๊กเกอร์ แผ่นป้าย ไว้นิล เว็บไซต์เทศบาล ไลน์ของเทศบาล ประกาศ ครอบคลุมทุกพื้นที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการนำผลการวิจัยที่ค้นพบข้อเท็จจริง แล้วนำมาอธิบายผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งานให้บริการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และสามารถให้คำแนะนำช่วยตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Thaweephol (2007) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้ บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ได้แก่ 1) มีความชื่นชม ในตัวผู้ให้บริการ 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้

บริการ 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการ
 เพิ่มขึ้น 6) มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทาง
 ที่ดี ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นด้านหน้า
 หรือตัวแทนขององค์กรที่จะนำภาพลักษณ์ที่ดี
 ขององค์กร ไปสู่ประชาชน ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่บริการ
 ได้ดี ประชาชนได้รับข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง
 ประชาชนก็จะเป็นผู้ที่ขยายภาพลักษณ์ที่ดี
 และแพร่ขยายไปในวงกว้าง

**2. งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง
 ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร**
 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่
 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด
 และ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 น้อยที่สุด โดยเห็นควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ
 ในรูปแบบออนไลน์เพิ่มเติม เช่น การโหลดข้อมูล
 คำขอ การยื่นคำขอ การติดตามสถานะคำขอ
 การชำระเงิน และการนัดหมายรับใบอนุญาต
 เป็นต้น โดยควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
 เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ เอกสารที่ต้องใช้
 ในการรับบริการ ผ่านสื่อที่ทันสมัย ในรูปแบบ
 คลิปวิดีโอ สื่อมัลติมีเดีย และสื่ออินโฟกราฟิก
 ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด
 ของ Phetrat (2013) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารงาน
 ภาครัฐแนวใหม่ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ได้กำหนด
 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหาร
 ภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนอง
 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
 การให้บริการ ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน
 และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถ
 ขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่า
 ผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด เป็นไปตาม
 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศ
 ในการให้บริการประชาชน ในประเด็นย่อย
 การส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ
 และการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน
 (E-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐ
 ได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการ
 ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบ
 การรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของ
 ตนเอง (Government You Design) โดยนำ
 เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น การให้บริการ
 ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service)
 ที่ส่งข้อมูลข่าวสาร และบริการถึง ประชาชน
 ผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network)

**3. งานให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียม
 เก็บขยะมูลฝอย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
 ต่อขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีขั้นตอน
 การให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ
 คล่องตัว มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง
 อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม มีความชัดเจน
 ในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ
 ในการให้บริการ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว
 ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด
 ของ Millet (1954) พบว่า การสร้าง ความพึงพอใจ
 ในการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่
 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการ

ที่ทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้นไปเรื่อย ๆ

4. งานให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มุ่งความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1990) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้า มี 6 ประการ ได้แก่ 1) ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการลูกค้า 2) ทักษะและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที 3) การเข้าถึงบริการง่าย และมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ 4) ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ 5) การขจัดเขยเมื่อใดก็ตามลูกค้ามีความรู้สึกว่าบางอย่างผิดปกติไป ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม้นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในทุก ๆ งานบริการประชาชน โดยมีการออกแบบแบบประเมินผล และจัดเตรียมแบบประเมินผล ให้ผู้มารับบริการได้ประเมินผล การใช้บริการหลังรับบริการเสร็จโดยทันที

1.2 ควรมีการจัดตั้งกลไกคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจของเทศบาล เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์อย่างต่อเนื่อง จนนำมาสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ควรจัดอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน เพื่อสร้างองค์ความรู้ ทักษะ ค่านิยม แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.4 ควรมีระบบการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อให้คงคุณภาพการบริการที่ดีเยี่ยมต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ของงานบริการ

2.1 งานให้บริการการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เห็นควรเพิ่มช่องทางเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และระบบติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านระบบออนไลน์ในทุกช่องทาง ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟสบุ๊คส์ และช่องทางไลน์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้ร้องเรียนได้อย่างสะดวกทุกช่องทาง และมีการจัดทำขั้นตอน แผนผัง ระยะเวลา ของงาน ร้องเรียน ร้องทุกข์ ติดประกาศให้ประชาชนรับทราบ

อย่างชัดเจน และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เรื่องร้องเรียนที่ทางเทศบาลเมืองบางแม้นาง ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในทุกช่องทาง เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เป็นกรณีตัวอย่าง ของบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นองค์ความรู้ อีกทั้ง การประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ ขอบเขตการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแม้นางเพื่อให้ ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 งานให้บริการคำขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร เห็นควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักเกณฑ์และเอกสาร ที่จะต้องใช้ในการขออนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ทั้งแบบออนไลน์ เช่น ติดป้ายประกาศ เสียงตามสาย ผ่านผู้นำชุมชน และแบบออนไลน์ เช่น ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทาง เฟสบุ๊ค และช่องทางไลน์ เป็นต้น ควรมีระบบ การนัดคิว และระบบยื่นขออนุญาตแบบออนไลน์ เพื่อลดเวลาการติดต่อราชการ

2.3 งานให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียม เก็บขยะมูลฝอย เห็นควรประเมินประสิทธิภาพ การจัดเก็บขยะว่าได้ตามเป้าหมายหรือไม่ โดยสามารถนำข้อมูลมาวางแผนเพื่อพัฒนา ระบบจัดเก็บให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจน การวิเคราะห์ประเมินกระบวนการ ช่องทาง การจัดเก็บขยะ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเก็บขยะให้แก่ ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบอย่างทั่วถึง เช่น วัน และเวลาในการจัดเก็บขยะ ตลอดจนการจัดเตรียม แผนสำรองฉุกเฉินในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ มาปฏิบัติงานได้ เช่น รถเก็บขยะเสีย พนักงาน ไม่เพียงพอ เพื่อให้งานเก็บขยะสามารถดำเนินได้

อย่างต่อเนื่อง การสื่อสารควรมีไลน์กลุ่มเพื่อส่งต่อ ข้อมูลไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมายโดยตรง การจัดโครงการฝึกอบรมสร้างการรับรู้แก่ประชาชน ในการลดปริมาณขยะในครัวเรือน การแปรรูป ขยะเปียก และการคัดแยกขยะที่ขายได้ เห็นควร ทำการสำรวจจุดตั้งถังขยะเพื่อให้ครอบคลุม กับสภาพพื้นที่ชุมชนที่เปลี่ยนไปจากเดิม การจัด โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.4 งานให้บริการรับลงทะเบียน รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เห็นควรประชาสัมพันธ์ ข้อมูลหลักเกณฑ์ และเอกสารที่ต้องใช้ในการ ลงทะเบียนทุกช่องทางทั้งแบบออนไลน์ เช่น ติดป้ายประกาศ เสียงตามสาย ผ่านผู้นำชุมชน และแบบออนไลน์ เช่น ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทาง เฟสบุ๊ค และช่องทางไลน์ เป็นต้น ควรมีระบบ การนัดคิว และระบบลงทะเบียนแบบออนไลน์ เพื่อลดเวลาการติดต่อราชการ ตลอดจนการแจ้ง ข้อมูลสิทธิประโยชน์ที่พึงได้แก่ประชาชนผ่าน ช่องทางไลน์ เว็บไซต์ และป้ายประกาศ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ ประโยชน์ในแต่ละด้านของการบริการ

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- จัดทำแผนผังขั้นตอนการให้ บริการในแต่ละงานบริการ ติดประกาศในหน่วยงาน ให้ผู้มาติดต่อรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอน และ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

- ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

- สำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ เพื่อประเมินถึงแนวทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และ ช่องทางการให้บริการไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการ เช่น มีการจัดตั้งกลุ่มไลน์ในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดตั้งกลุ่มไลน์ในการชำระเงินค่าขยะ เป็นต้นเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารที่จะไปถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

- จัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยตรง เพื่อสื่อสารข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละวันไปยังประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร หลังจากประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารต่อไป

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- จัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ตลอดจนการอบรมปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร การจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นเป้าหมายขององค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกันเพื่อเป็น

องค์กรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนสูงสุดตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- จัดประชุม ถอดบทเรียนในแต่ละไตรมาส เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้สะท้อนถึงปัญหาอุปสรรค ความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงยกระดับการให้บริการประชาชน

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- มีป้ายประชาสัมพันธ์ และ สัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการอย่างชัดเจน

- มีจุดรับฟังความคิดเห็นของการให้บริการที่ชัดเจน ณ จุดให้บริการ และผ่านทางช่องทางออนไลน์

- มีจุดให้บริการเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ น้ำผลไม้ และอาหารว่าง สำหรับผู้มารับบริการ

- มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

- มีการประชาสัมพันธ์ เบอร์โทรติดต่อเทศบาล และขอบเขตงานที่ให้บริการประชาชน โดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทาง เช่น แผ่นป้ายสติ๊กเกอร์ แผ่นป้ายไว้นิล เว็บไซต์เทศบาล ไลน์ของเทศบาล ประกาศครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง

REFERENCES

- BangMaenang Town Municipality. (2023). **Data and Community detail.** (Online). Retrieved September 22, 2023 from <https://www.bangmaenang.go.th/public/list/data/index>
- Deoisres. W. (2005). **Report on surveying citizens' satisfaction with the services of Sriracha Municipality.** Sriracha Municipality. Chonburi. (In Thai)

- Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). **Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest.** Public Administration Review, 40(6), 585- 594.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing.** The Nature of Service and Service Quality. Stockholm University, Sweden.
- Katesigh. V. (1995). **Principles of create and analyze research tools.** Bangkok : Thaiwattanaphanich. (In Thai)
- Kotler, P. (1988). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- McCormick, J.Ernest, Ilgen, R.daniel. (1980). **Industrial Psychology.** Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Millet, John David. (1954). **Management in the public service : the quest for effective performance.** New York : McGraw-Hill.
- Morse, N. C. (1995). **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan: University of Michigan Press.
- Oliver, R.L. & Rust, R'T. (1994). **Service Quality.** (New Direction in Theory and Practice). California : Sage Publications.
- Parasuraman, A, Berry, L.L.; & Zeithaml, V.A. (1985). **A Conceptual Model of Service Quaility and Its Implications for Future Research.** Journal of Marketing 49(4).
- Phetrat. N. (2013). **Strategy for the election of the president of the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization: A study of the case of the election 2012.** Political Community College. Krirk University. (In Thai)
- Sansanee, P. (1997). **Factors Determining the Quality of Service According to Perception of Consumers in Chiang Mai.** Chiang Mai University. (In Thai)
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Change.** Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.Inc..
- Thaweephol. S. (2007). **People's satisfaction with counseling services Legal problems of the Office of the Special Prosecutor,** Legal Aid Division 3 (SEC). Master of Public Administration. Department of General Administration, College of Public Administration. Burapha University. (In Thai)

- Thunthai. M. (1990). **Service Behavior of Official in Food and Drug Administration Office**. Thesis Master of Business Administration Program. Bangkok: Thammasat University. (In Thai)
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press.
- Weerahong. J. (1995). **Citizens' satisfaction with Bangkok's service delivery systems and processes A case study of Talingchan District Office**. Faculty of Social Development. National Institute Of Development Administration. (In Thai)
- Wolman Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reingeld Company.
-