

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

อรุณ ไชยนิทย์^{1*} และ ณรงค์ โพธิ์พูกษานันท์²

Received: 25 June 2021 / Revised: 16 August 2021 / Accepted: 17 August 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เป็นวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ และหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ จำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำนวน 4 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.96) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.92) 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.85) 4) งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88)

คำสำคัญ: การประเมิน, ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, การให้บริการ, เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

*E-mail: dr.chainit_run@live.com

Evaluation of Satisfaction Towards The Service recipients of Bangrakpattana Municipality Bangbuathong District Nonthaburi Province

Arun Chainit^{1*} and Narong Phophueksanand²

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service recipients satisfaction towards the service and 2) study the level of satisfaction in the service process service channels service personnel and facilities in Bangrakpattana Municipality. It is a kind of quantitative and qualitative research. The instruments used were questionnaires and interviews. Key-informants in-depth interviews totally 21 persons, service recipients and head of service providers, and quantitative research. The tool used is a questionnaire. The samples used in the research were stratified random sampling of villages and addresses of 400 persons. The tools used were statistical tests used in data analysis, namely statistical Mean and Standard Deviation (SD.).

The research results showed that: 1) the satisfaction of the services in Bangrakpattana Municipality found that the satisfaction of service in Bangrakpattana municipality overall, the satisfaction the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.87$) 2) The satisfaction level of service recipients provided a total of 4 jobs classified by work as follows: 1) Community Development and Social Welfare Section found that the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.96$) 2) Community Development and Social Welfare Section found that the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.92$) 3) Disaster Prevention and Mitigation Section found that the satisfaction of service according to opinions of service recipients the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.85$), 4) Communicable Disease Control Section it was found that satisfactory the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.80$) and the level of satisfaction of service recipients classified by job that the recipient contacted the service from the municipality the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.88$)

Keywords: Evaluation, Satisfaction, Service, Recipients, Bangrakpattana Municipality

¹Assistant Professor, Faculty of Humanities & Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University

²Associate Professor, Division of General Education, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

*E-mail: dr.chainit_run@live.com

บทนำ

การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของทุกธุรกิจ ขณะเดียวกัน ความไม่พึงพอใจ หรือข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้น ก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน เมื่อเกิดข้อร้องเรียนขึ้น พนักงานผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมบริการ หรือหน่วยธุรกิจขององค์กรจะมีวิธีตอบสนอง หรือสร้างระบบในการรับมือกับคำร้องเรียนนั้นอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความประทับใจ ด้วยกระบวนการหรือวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ๆ ได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลการร้องเรียนเหล่านี้บริษัทจำเป็นต้องรวบรวมและนำมาพิจารณาแก้ไข ป้องกันและจัดการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และแบบเชิงรุก การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวมและประโยชน์สูงสุดของประเทศ เป็นการปฏิรูประบบราชการโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางคือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

การบริการประชาชนของภาครัฐ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของการมีรัฐก็เพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของประชาชนในรัฐ และดำเนินการให้เป็นไปตามกติกาดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อเป้าหมายสำคัญคือ ความมั่นคงแห่งรัฐ และความอยู่ดีกินดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วกัน ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่สำคัญในการจัดการในเรื่องความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์บำรุงสุข การพัฒนาบริการและกระจายบริการสาธารณะเหล่านั้นให้แก่ประชาชนในสังคมด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐจึงมีหน้าที่ต้องจัดบริการที่หลากหลายมาก บุคคลล้วนต้องพึ่งบริการจากรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของข่าวสาร การเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การประกอบอาชีพ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล และทรัพย์สิน ยิ่งกว่านั้นบุคคลล้วนต้องใช้บริการจากรัฐตั้งแต่เกิดจนตาย และรัฐเองก็มีหน้าที่ต้องสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่สังคมด้วย เมื่อแรกเกิดก็ต้องมีการแจ้งเกิด เพื่อรัฐจะได้จัดทำทะเบียนบุคคลไว้ เมื่อถึงวัยเรียนรัฐก็บังคับให้ทุกคนต้องศึกษาเล่าเรียนถึงระดับหนึ่ง โดยอาจศึกษาในโรงเรียนที่รัฐเป็นเจ้าของ หรือโรงเรียนเอกชนที่ดำเนินการภายใต้กรอบกติกาที่รัฐกำหนดไว้ก็ได้ และเมื่อถึงวัยประกอบอาชีพมีรายได้ก็ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ หากเป็นเจ้าของทรัพย์สินต่าง ๆ อาทิ ที่ดิน บ้าน รถยนต์ ก็ต้องแจ้งจดทะเบียนไว้กับรัฐ

หากต้องการประกอบกิจการของตนเองก็ต้องดำเนินการจดทะเบียนตามที่รัฐกำหนด และประกอบธุรกรรมได้ตามกรอบแห่งกฎหมาย หากต้องการรวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมทางสังคม รัฐก็กำหนดให้จดทะเบียนเป็นมูลนิธิ หรือสมาคม หากการรวมกลุ่มเป็นไปเพื่อกิจกรรมทางการเมืองที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนและต่อเนื่องก็ต้องไปแจ้งจดทะเบียนเป็นพรรคการเมือง การดำเนินชีวิต การประกอบกิจการ ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองหากได้รับความไม่ยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นจากประชาชนด้วยกัน ภาคเอกชนอื่น หรือรัฐอันทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินก็ต้องไปแจ้งความเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมของรัฐเป็นผู้ตัดสิน หากเจ็บป่วยไม่สบายรัฐก็เป็นทั้งผู้กำหนดกติกา และผู้ให้บริการด้านการสาธารณสุข ซึ่งรวมถึงการส่งเสริม การป้องกัน การรักษาและการฟื้นฟูแก่ประชาชน ยามศึกสงครามการให้บริการสาธารณสุขนั้น คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สินโดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรมเท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

การปกครองท้องถิ่นคือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไปในฐานะเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ให้บริการประชาชน เช่น งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการควบคุมโรคติดต่อ ฯลฯ โดยปี 2563 เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินการบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับ และได้ดำเนินประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางการบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

สามารถสรุปได้ดังนี้ (ชวรงค์ ฉายะบุตร, 2539) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชน มีอำนาจถอดถอนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนร่วมรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชวรงค์ ฉายะบุตร, 2539) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการซึ่งขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีคือหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง 5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย 6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบทั้งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การให้บริการในงานของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเพราะว่า ประชาชนมารับบริการทั้งในงานต่าง ๆ เช่น งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการควบคุมโรคติดต่อ เป็นต้น ในการให้บริการอย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของการบริการเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ในการหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของข้าราชการหรือพนักงานทุกคน จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวคณะผู้วิจัยเห็นว่างานบริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของการให้บริการผู้ใช้บริการซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมากดังที่กล่าวเบื้องต้น ดังนั้นในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน จำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบ่งออกเป็น ดังนี้ คือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริหารงานของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของธุรกิจที่ใกล้เคียงเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์งานวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานกับเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .944

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 45,699 คน กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน ยุทธ โกยวรรณ, 2541:104) การสุ่มตัวอย่าง ในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสถิติประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ระดับ หมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการได้กลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ระดับ หมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร		รวมประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
			ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านคลองบางแพรก	2	301	347	648	20
2	บ้านคลองนิวค้อม	3	333	391	724	20
3	บ้านบางแพรก	4	1,397	1,547	2,944	30
4	บ้านคลองบางไผ่	5	1,451	1,640	3,091	25
5	บ้านโสนลอย	6	5,056	6,011	11,067	40
6	บ้านลาดปลาตุก	7	1,180	1,374	2,554	35
7	บ้านคลองวัดลาดปลาตุก	8	2,549	2,991	5,540	40
8	บ้านอุบลกาญจน์	9	1,349	1,559	2,908	30
9	บ้านบัวทอง	10	1,980	2,505	4,485	30
10	บ้านปลายคลองบางแพรก	11	896	1,009	1,905	20
11	บ้านรัตนภิรมย์	12	1,645	1,966	3,611	30
12	บ้านอุดมบุรี	13	1,544	1,935	3,479	30
13	บ้านกฤษดา	14	774	929	1,703	25
14	บ้านรุ่งเรือง	15	457	557	1,014	25
รวมทั้งสิ้น			20,912	24,761	45,699	400

ข้อมูล: สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอบางบัวทอง (ข้อมูล ของเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2563)

เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาสร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและผู้วิจัยกรอกข้อความเอง
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมไว้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งเป็นออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่มาขอใช้บริการในส่วนงาน จำนวน 4 ด้าน

เรื่องที่ขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	132	33
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	99	24.8
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	83	20.8
งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ	86	21.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าการมาใช้บริการในส่วนงานต่าง ๆ ตามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาใช้บริการเรื่อง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ต่อมาคือ งานด้านการควบคุมโรคติดต่อจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 สุดท้ายคืองานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามด้าน และภาพรวม

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ จำแนกตามด้านบริการ

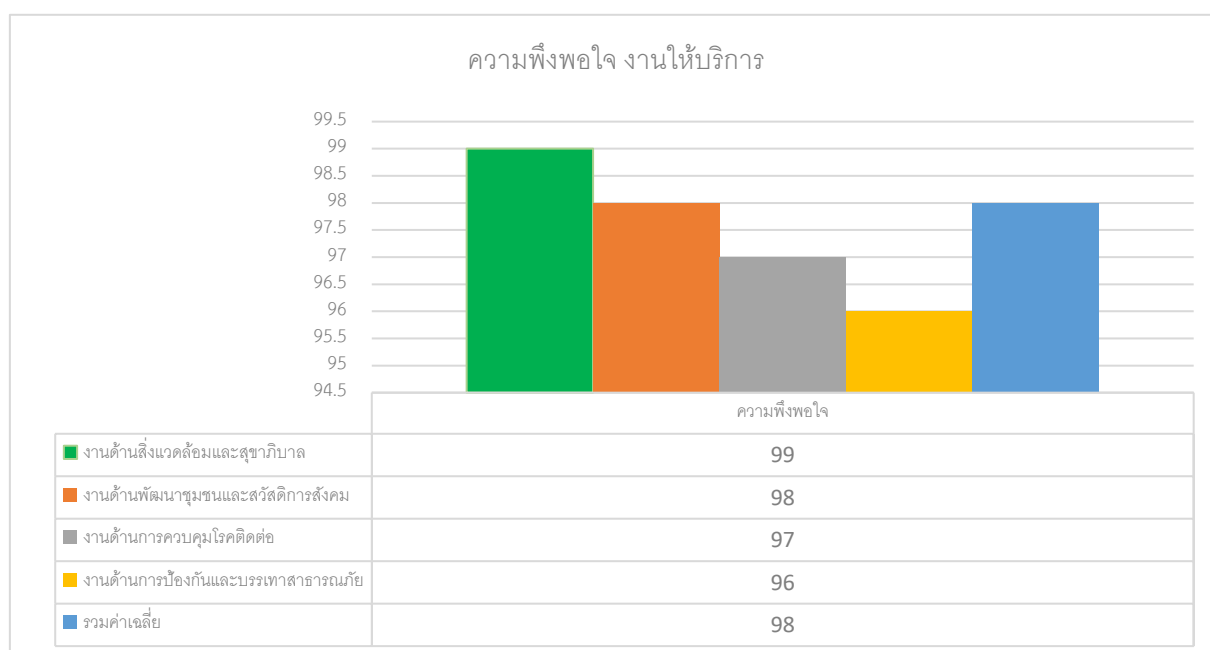
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.35	มากที่สุด	97	10	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	.36	มากที่สุด	97	10	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	.33	มากที่สุด	98	10	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	.38	มากที่สุด	98	10	2
รวม	4.87	.33	มากที่สุด	97	10	

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.87, S.D.=0.33) คิดเป็นร้อยละ 97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.89, S.D.=0.33) คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.38) คิดเป็นร้อยละ 98 ต่อมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.86, S.D.= 0.36) คิดเป็นร้อยละ 97 ลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละ 97

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง ใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=132)	4.96	99	มากที่สุด	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=83)	4.92	98	มากที่สุด	10
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=99)	4.85	97	มากที่สุด	10
งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ (n=86)	4.80	96	มากที่สุด	10
รวม	4.88	98	มากที่สุด	10



แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามภาพรวมและงานที่รับบริการมาติดต่อ

จากตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ได้คะแนนเท่ากับ 98 และเมื่อจำแนกตามงานให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$)

คิดเป็นร้อยละ 98 3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 4. งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐานผลการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาติดต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลบางรักพัฒนา (จำแนกตามเพศ)

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลบางรักพัฒนา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**
รวม	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**

** โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำแนกตามเพศ มี 2 กลุ่ม โดยภาพรวม ได้แก่ เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อทดสอบโดยใช้สถิติ t-test พบว่าประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มี ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ที่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ค้นพบแล้วอธิบายผลเชิงเหตุผลด้วยการสนับสนุนจากข้อเท็จจริงอื่นๆ ประกอบและสนับสนุนด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีการแจ้งข้อมูลรวมถึงขั้นตอนในการรับบริการแก่ผู้ที่มารับบริการอย่างครบถ้วน และมีขั้นตอนที่รวดเร็ว มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลการใช้บริการอย่างละเอียด มีการจัดลำดับขั้นตอนเพื่อลดระยะขั้นตอน การปฏิบัติงาน และมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาชัย

(2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลหรือติดต่อกับประชาชนที่มีสะดวกมาจนถึงที่ อาทิเช่น แพนเพจ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ เว็บไซต์ของเทศบาล หรือการโทรมาติดต่อกัน อีกทั้งยังมีการจัดบริการเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้ หรือดูแลประชาชนในพื้นที่และเพื่อความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา เชื้อขันธ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการ จัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้บริการ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ อีกทั้งยังคอยให้ข้อมูล ช่วยเหลือในสิ่งที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการ เป็นการตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและสร้างความพึงพอใจได้เป็นอย่างมาก พัฒนาให้เจ้าหน้าที่มี Service Mind เป็นการให้บริการด้วยใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือบริการอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อการให้บริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง เมื่อนำมาพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่

ที่ให้บริการที่เพียงพอ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายที่เหมาะสม การต้อนรับและให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอย่างโปร่งใส ตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาคและการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา กำลังอยู่ในช่วงการปรับปรุงสถานที่เพื่อขยายสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง อาทิ สุขา ที่นั่งคอย เพื่อรองรับการมาใช้บริการของประชาชน และมีการจัดให้มีการเข้าใช้บริการในจุดที่มีความสะดวกเข้าถึงง่าย ไม่มีทางที่ซับซ้อนมาก มีมุมผ่อนคลายสำหรับการรอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี คำประไพ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านบริการของสำนักงานที่ดินสาขาศรีราชา เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงคุณภาพในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ งานด้านบริการ และอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่องานด้านบริการและอำนวยความสะดวกโดยเห็นว่า ด้านรับบริการและอำนวยความสะดวก การบริการด้านนี้ส่วนใหญ่ในภาพรวมบริการพอใช้ได้มีส่วนน้อยที่บริการดีอยู่แล้ว การบริการดีอยู่แล้วเรื่องความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบ ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการบริการด้านบุคลากรโดยภาพรวมในเรื่องการบริการที่ดีอยู่แล้ว 1 ข้อคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและบริการพอใช้ และต้องเพิ่มคุณภาพด้านต่าง ๆ ดังนี้ การให้คำปรึกษาเขียนคำร้องแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำในความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และความยุติธรรมเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการดีพอใช้ มีส่วนน้อยต้องเพิ่มคุณภาพในบางเรื่อง ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดิน การรักษาความปลอดภัย และความเหมาะสม ความสะดวกในการมาติดต่อในด้านสถานที่ เช่น ที่รองรับผู้มาใช้บริการซึ่งการจัดสถานที่นี้ต้องจัดสถานที่ให้สวยงาม ให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้มาใช้บริการยังผู้ให้บริการต้องรอนาน ยังต้องจัดให้พอเหมาะ สะอาดตา เย็นสบาย จึงจะทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจ และเต็มใจนั่งรอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบประเด็นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรพิจารณาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าปัญหาเกิดจากการเจริญเติบโตของเมือง ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การเจริญเติบโตของหมู่บ้านจัดสรร ทำให้เกิดน้ำเสีย และผักตบชวา ส่วนงานสุขภาพการค้าขายแฝงลอย ตลาดสดโดยบางพื้นที่ไม่มีการจัดระเบียบให้เป็นตามมาตรฐานสุขภาพ ทางเทศบาลต้องการอุปกรณ์เครื่องมือเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมและร้องเรียน เจ้าหน้าที่ควรทำงานเชิงรุกให้กับประชาชนในชุมชน

2. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ พบว่าในรอบปีที่ผ่านมาทางเทศบาลได้จัดอบรมเตรียมความพร้อมให้กับชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุแต่ประชาชนยังขาดความร่วมมือทางเทศบาล ดังนั้น ควรจัดอบรมให้ทางเจ้าหน้าที่ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนเพื่อความสะดวกสำหรับการบริการด้านสวัสดิการของประชาชน

3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าทางเทศบาลมีความต้องการเครื่องมือที่ใช้ในการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุจากภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น ฉุกเฉินนิรภัย พัดลมดูดควัน รถช่วยเหลือผู้ประสบภัยบุคลากรทางด้านการดับเพลิง ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) รถยนต์ตรวจการให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการระงับเหตุที่ดี ควรอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้สมัยใหม่เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และทางเทศบาลต้องการให้มีจุดบริการประชาชน ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน และศูนย์ดับเพลิง

4. ด้านการควบคุมโรคติดต่อ พบว่าการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทางเจ้าหน้าที่ของเทศบาลขาดองค์ความรู้เนื่องจากโควิด 19 เป็นโรคที่เกิดขึ้นใหม่ขาดวัสดุอุปกรณ์ในการควบคุมและป้องกันโรค และพบว่ายังมีแพร่ระบาดของไข้เลือดออก ดังนั้น ทางเทศบาลควรเตรียมความพร้อมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้พร้อมบริการประชาชนในเขตพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเชิงคุณภาพสำหรับการให้บริการรวมทั้งปัญหาอุปสรรคของผู้ให้บริการและผู้รับบริการพร้อมทั้งทำเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์สนเทศที่ดั่งเช่นเตอร์ จำกัด .

ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ.2540)*.

พิมพ์ครั้งที่ 3 ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ประพันธ์ แสงเนติธรรม. (2545). *การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงาน*

ที่จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่*

อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ.

สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอบางบัวทอง. (2563). *จำนวนประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ระดับ*.

[ออนไลน์], ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563, จาก: <https://www.buathongcity.go.th/>.

สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วย บริการอำเภอ
เคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสรี ดาประไพ. (2548). *ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา*. ปริญญามหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา.

Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert. B. (2007). *The New Public Services (Expanded Edition):
ServingnotSteering*. Armonk, New York: M.E.Sharpe.