

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี: กรณีศึกษางานบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566
Survey of Clients' Satisfaction with Service Deliveries of Bueng Yitho
Municipality in 2023

อรทิณี ทวายนาค¹, เยาวภา ปฐมศิริกุล¹, เกียรติชัย เวชฎาพันธ์¹, ประภัสสร ทองยินดี² และ
ฐานิสร์ โรจนดิลก¹

Onthinee Thuynak¹, Yaowapa Pathomsirikul¹, Kiatichai Vesdapunt¹,
Prapatsorn Thongyindee² and Thanisorn Rojanadilok¹

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹School of Business Administration, Eastern Asia University

²สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²Office of Academic Affairs, Eastern Asia University

Received: December 6, 2023

Revised: January 12, 2024

Accepted: January 15, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี: กรณีศึกษางานบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ดังนี้ 1. งานบริการด้านสาธารณสุขของ (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ) 2. งานบริการด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน) 3. งานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ) 4. งานบริการด้านทะเบียน (งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน) และ 5. งานบริการด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) (2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 แต่ละงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) เมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ งานบริการด้านสาธารณสุขของ (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ) ($\bar{X}=4.86$) รองลงมาคือ งานบริการด้านทะเบียน (งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน) ($\bar{X}=4.84$) เท่ากันกับ งานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ) ($\bar{X}=4.83$) งานบริการด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\bar{X}=4.81$) และงานบริการด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน) ($\bar{X}=4.80$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ผู้รับบริการ; การให้บริการ; เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of satisfaction of service recipients towards the service of Bueng Yitho Municipalityfiscal Year 2022 (2) recommend guidelines for the development of services of Bueng Yitho Municipality, Thanyaburi District, Pathum Thani Province. The samples used in this research were those who use the services of Bueng Yitho Municipality, Thanyaburi District, Pathum Thani Province, fiscal year 2022, 400 people, by using a questionnaire as a tool to collect data, statistics used for data analysis, i.e. percentage, mean, and standard deviation. The results of the survey of service recipients' satisfaction towards the services of Bueng Yitho Municipality, Thanyaburi District, Pathum Thani Province, fiscal year 2022, an overall of each task was at the highest level ($\bar{X}=4.71$) when considering each task. It was found that it was at the highest level in every task. Sorted from highest average to lowest average as follows: Public health services of Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center ($\bar{X}=4.82$) followed by services of civil registration and identification card ($\bar{X}=4.80$). Civil services of construction permission ($\bar{X}=4.78$). Educational services of Bueng Yitho Sub-District Child Development Center and kindergarten ($\bar{X}=4.77$) and public health services of the Bueng Yitho Elderly Recreation and Rehabilitation Center ($\bar{X}=4.72$, $SD=.379$) respectively.

Keywords: Satisfaction; Service recipients; Services; Bueng Yitho Municipality



บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ซึ่งการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้บริการประชาชนได้ปกครอง บริหาร และพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งนัยทางความหมายที่สำคัญคือ การที่ผู้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง โดยมีความสัมพันธ์อย่างมากกับแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ซึ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะได้โดยอิสระภายใต้กรอบของระเบียบที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี (โกวิทย์ พวงงาม, 2559) เนื่องจากการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ คือสิ่งที่สำคัญในงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมและการพัฒนางานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สิ่งเหล่านี้จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างประทับใจ

รวมถึงควรให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้ต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาค (สุภัสสรา วิภากุล, 2561)

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อชุมชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมที่มีการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งจะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐ มีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารและพัฒนาประเทศเช่น ความมั่นคงแห่งชาติ กระบวนการยุติธรรม เป็นต้น จากที่ได้กล่าวไปจะเห็นได้ว่า ด้วยภาระหน้าที่ของรัฐบาลที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถดูแลและจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้ทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และบุคลากรของรัฐบาลที่ทำหน้าที่ดูแลให้ทั่วถึงได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภาระของรัฐบาลในการจัดทำบริการให้ประชาชน การปกครองท้องถิ่นจึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญ

และจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ และดูแลประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของชุมชน จึงส่งผลทำให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญในสังคม เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี แวดล้อมด้วยโรงงานอุตสาหกรรม และหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนหลากหลายอาชีพ ลักษณะพื้นที่โดยรวมเป็นชุมชนเมือง มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว รวมถึงจำนวนประชากรก็เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้น เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการหลัก รวมถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเทศบาลเมืองบึงยี่โถจึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการ โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถในงานต่าง ๆ ที่เทศบาลให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการงานบริการหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี: กรณีศึกษางานบริการประจำปีงบประมาณ 2566
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายความหมายในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ เช่น

Vroom (1964, p. 8) พฤติกรรมของบุคคล นั้นมีความสัมพันธ์กับความเชื่อ หรือความคาดหวังภายในตัวบุคคล ถ้าความคาดหวังมีสูงจะส่งผลทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นมีมากขึ้น ทำให้บุคคลพยายามที่จะแสดงการกระทำออกมาเพื่อตอบสนองความคาดหวังที่เกิดขึ้น

เมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนอง จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น

Mumford (1972, p. 4-5) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในงานบริการ จากผลการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการยอมรับจากผู้อื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์
4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสต็อก

จากที่ได้กล่าวไปสามารถสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกที่ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ อาจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นจากความคาดหวัง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น คุณภาพของบริการ พนักงานผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไปโดยให้เกิดความพึงพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ โดยเน้นที่ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่าง ๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความต้องการของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985, p. 42) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภคอย่างสม่าเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ การทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

Schmenner (1995, p. 125) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Wisher and Corney (2001, p. 241) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the service) ลักษณะของการให้บริการ

Millett (1954, p. 390) ได้กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของ

กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (On-time Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีผลเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจหน่วยงานที่ให้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การกำหนดว่าบริการสาธารณะประเภทใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้รูปแบบและวิธีการใดจัดทำบ้างจำเป็นต้องมีการวางหลักที่ชัดเจน ในที่นี้ ผู้เขียนเห็นว่าประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น สามารถจัดทำได้ควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น หรือหลักความสามารถของท้องถิ่น รวมถึงหลักการพิจารณาว่าการจัดบริการ สาธารณะของท้องถิ่นที่ดี ควรมีลักษณะอย่างไรได้ 4 มิติ ได้แก่

1. ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ: กิจกรรมอะไรบ้างที่ควร นำมาจัดเป็นบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งควรยึดหลัก หลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น

2. ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร: การจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตาม จะสามารถหาประโยชน์และแสวงหากำไรได้ โดยต้องยึดหลัก การหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทสามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

3. บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ: การจัดทำบริการสาธารณะจะช่วยสร้างการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มเพศ (ชาย / หญิง / เพศทางเลือก) รายได้ (จน / ปานกลาง / ร่ำรวย) เป็นต้น

4. ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบ บริการสาธารณะ เช่น การว่าจ้าง (Out Sourcing) อาจนิยมใช้ในการแบ่งหน้าที่การจัดบริการสาธารณะบางส่วนให้บุคคลภายนอกที่มีความถนัด และ ความรู้ความสามารถไปทำแทน เป็นต้น (วุฒิสารด้นไชย, 2559)

นอกจากนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544) ได้ชี้ให้เห็นอีกว่ายังมีการแบ่งประเภทของบริการสาธารณะตาม “วัตถุประสงค์” คือ

1. บริการสาธารณะทางสังคม คือ กิจกรรมของรัฐที่สามารถจัดได้ว่าเป็นบริการสาธารณะทางสังคม ได้แก่ กิจกรรมทุกประเภทที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางสังคม ซึ่งส่วนใหญ่แล้วบริการสาธารณะประเภทนี้จะเป็นบริการสาธารณะที่ทำกันจนกลายเป็นประเพณีนิยม และจะพบบริการสาธารณะประเภทนี้มาในองค์กรปกครองท้องถิ่น

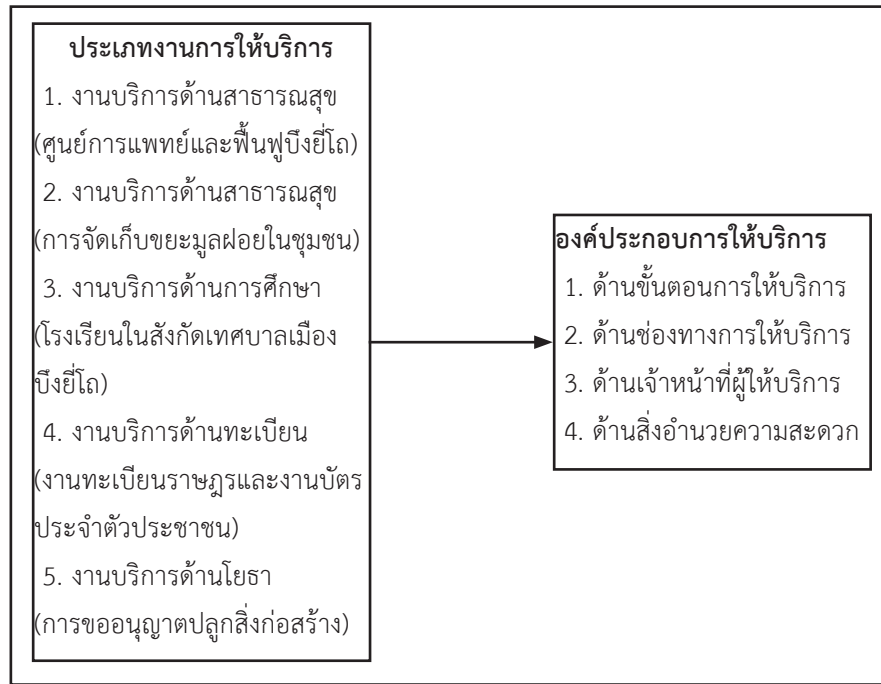
2. บริการสาธารณะทางสุขภาพ ได้แก่กิจกรรมที่รัฐจัดขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ รณรงค์ให้มีการรักษาสุขภาพ หรือรณรงค์เพื่อต่อต้านโรคภัยไข้เจ็บบางประเภท รวมทั้งการจัดตั้งองค์กรหรือสถาบันพิเศษขึ้นมารักษาโรคบางประเภท

3. บริการสาธารณะทางวัฒนธรรม อาจหมายถึง โรงละคร ศูนย์ส่งเสริมเยาวชน พิพิธภัณฑ์ และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ต่าง ๆ ก็ได้ และนอกจากนี้ บริการสาธารณะทางวัฒนธรรมยังเป็นบริการสาธารณะประเภทที่รัฐอาจมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำได้

4. บริการสาธารณะทางด้านกีฬา ถือเป็นบริการสาธารณะทางด้านปกครองที่รัฐต้องจัดทำ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการขึ้นโดยภาครัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหา รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี: กรณีศึกษางานบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังต่อไปนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี: กรณีศึกษางานบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (อ้างถึงใน กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561 น. 74) ในกรณีไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน โดยระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญของผู้ที่มาใช้บริการ โดยแบ่งเป็น 5 งาน ดังนี้

1. งานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ) จำนวน 80 คน
2. งานบริการด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน) จำนวน 80 คน
3. งานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ) จำนวน 80 คน
4. งานบริการด้านทะเบียน (งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน) จำนวน 80 คน
5. งานบริการด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยกำหนดแนวคำถามในแบบสอบถามสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ลักษณะของข้อคำถามแบ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิด และชนิดปลายเปิด (Close -Ended and Open -Ended) โดยแบ่งการศึกษออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่จะใช้เป็นแบบสอบถามซึ่งได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และดำเนินการปรับแก้แบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การหาค่าความเที่ยงตรง ผู้วิจัยจะได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อความในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และได้นำไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำ และความเที่ยงตรงในเนื้อหา โดยสอดคล้องข้อคำถามในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence-IOC) การทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามใช้วิธีทดสอบความตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตามเทคนิค Item Objective Congruence - IOC ซึ่งข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.6 ต้องปรับปรุง และข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามในแต่ละข้อแบบสอบถาม พบว่า มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไป

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่ได้ปรับปรุงแล้วนำไปทดสอบกับประชาชนที่มาใช้บริการที่งานบริการแต่ละงานทั้ง 5 งาน ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ แต่เป็นกลุ่มที่ต่างวันและเวลาในการมาใช้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการทดสอบเครื่องมือ จำนวน 30 คน นำผลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha coefficient) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นมีค่า 0.940

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการให้บริการ 5 งาน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลผ่านทาง website จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการให้บริการในงาน 4 ด้าน ในภาพรวม

ตาราง 1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมแต่ละด้าน (n=400)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล	คิดเป็นร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	.285	มากที่สุด	96.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	.271	มากที่สุด	96.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	.248	มากที่สุด	96.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.250	มากที่สุด	97.00
รวม	4.83	.260	มากที่สุด	96.60

จากตาราง 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในการให้บริการใน 4 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า

เฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 แต่ละงาน ในภาพรวม

ตาราง 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 แต่ละงาน ในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 แต่ละงาน ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล	คิดเป็นร้อยละ
1. งานบริการด้านสาธารณสุขของ (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ)	4.86	.350	มากที่สุด	97.20
2. งานบริการด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน)	4.80	.444	มากที่สุด	96.00
3. งานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ)	4.83	.380	มากที่สุด	96.60
4. งานบริการด้านทะเบียน (งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน)	4.84	.317	มากที่สุด	96.80
5. งานบริการด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.81	.319	มากที่สุด	96.20
รวม	4.83	.362	มากที่สุด	96.60

จากตาราง 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 แต่ละงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ งานบริการด้านสาธารณสุขของ (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ งานบริการด้านทะเบียน (งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 งานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 งานบริการด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และงานบริการด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษางานบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในงานบริการ 5 งาน ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก เทศบาลเมืองบึงยี่โถได้กำหนดขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยเฉพาะระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน อีกทั้งยังมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารในหลายรูปแบบ เช่น website, line, facebook เป็นต้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ได้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำ การตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ นาฏสิริ ผ่องมิ่งษ์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมแต่ละงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถได้มีป้ายหรือแผนผังบอกขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการแต่ละขั้นตอนที่บอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการทราบรายละเอียดต่าง ๆ ที่ชัดเจน รวมถึงยังได้จัดให้มีบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มการรับบริการในงานต่าง ๆ ได้จากเว็บไซต์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมแต่ละงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีช่องทางการตอบคำถามประชาชนในหลากหลายรูปแบบ เช่น website, line, facebook, email เป็นต้น โดยเฉพาะ facebook จะมีเจ้าหน้าที่หรือแอดมินตอบคำถามสำหรับผู้มาใช้บริการ รวมถึงมีช่องทางการให้บริการออนไลน์ เช่น การดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันอุดม มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวม แต่ละงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก เทศบาลเมืองบึงยี่โถ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่า

เทียมไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากการให้บริการตามลำดับหมายเลข รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีมโนธรรมดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และช่วยแก้ไขปัญหาแก่ผู้มารับบริการอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมแต่ละงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม หนังสืออ่านเล่น สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีที่นั่งรอสำหรับผู้มารับบริการ รวมถึงห้องน้ำและสุขภัณฑ์ต่าง ๆ ในห้องน้ำสะอาด มีความสะอาดถูกหลักอนามัย เนื่องจากการทำความสะอาดอยู่เสมอตามช่วงเวลาในทุก ๆ วัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, สานิต ฤทธิ์มนตรี, รุ่งใจ กำเนิดผล, สันทนา ประเสริฐ วัฒนกร และทิพวัลย์ รามร (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนคร ปากเกร็ด ประจำปี 2564 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 จากผลการวิจัย สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ทางเทศบาลเมืองบึงยี่โถควรควรจัดหาให้ผู้รับบริการทราบตลอดเวลาในกระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น การส่ง sms แจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน หรือผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น นอกจากนี้ควรขยายและพัฒนาการ

กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการทางออนไลน์เพิ่มเติม เช่น การยื่นคำขอออนไลน์, การจองนัดหรือการชำระเงินในรูปแบบออนไลน์ เพื่อลดความยุ่งยากในการติดต่อขอรับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ทางเทศบาลเมืองบึงยี่โถควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อโดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เสียงตามสายที่ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่ ทั้งชุมชน และหมู่บ้านจัดสรร ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะไลน์กลุ่มชุมชน หรือหมู่บ้าน รวมถึงวิทยุชุมชน นอกจากนี้ควรสร้างแอปพลิเคชัน เพื่อเป็นศูนย์รวมในการให้บริการในแต่ละงาน โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายและมีข้อมูลที่อัปเดตอยู่เสมอ โดยรวมเว็บไซต์และแอปพลิเคชันควรมีข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ของเทศบาล รวมถึงแผนที่ในการเดินทาง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เน้นการนำเทคโนโลยีมาช่วยเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เนื่องจากบางหน่วยงาน เช่น ศูนย์การแพทย์บางครั้งมีผู้มารับบริการจำนวนมาก เป็นต้น นอกจากนี้อาจจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้มากขึ้น เช่น call center ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเข้าร่วมการฝึกอบรมและปรับปรุงทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับตัวให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงในสภาวะการทำงานและความต้องการของประชาชน เช่น การฝึกฝนในการสื่อสาร, การแก้ไขปัญหา, และการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เป็นต้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มจุดให้บริการ Wi-Fi ฟรี และเพิ่มพื้นที่จอดรถ ตู้กดน้ำดื่มฟรี รวมถึงร้านอาหาร หรือสถานที่ที่ให้บริการอาหารหรือเครื่องดื่มสำหรับผู้ที่มาใช้บริการในงานต่าง ๆ โดยเฉพาะที่บริเวณศูนย์การแพทย์ และเทศบาล นอกจากนี้ศูนย์การแพทย์ทางเทศบาลอาจมีการจัดรถรับส่งจากหน้าปากซอยถึงศูนย์การแพทย์แก่ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ทั้งในงานวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ



References

- Bramananda, N. (2001). *Administrative law principles on public services*. Bangkok: Winyuchon. (in Thai)
- Chaicharoenwattana, B., & Pongmanhong, N. (2020). *Factors affecting the satisfaction of service recipients at senanarat camp hospital*. Master of Public Administration, Prince of Songkla University. (in Thai)
- Mumford, E. (1972). *Job satisfaction*. London: Longman.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw Hill Book.
- Nammuang, C., & et. al. (2017). *Evaluation of customer satisfaction (Customer Satisfaction) in the dimension of service quality at the ICT service center of Mae Pim Sub-district Municipality, Mueang District, Phayao Province*. Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus. (in Thai)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.
- Service Unit, Mahasarakham University. (2022). *Project to survey the satisfaction of service delivery of Khok District Administrative Organization, Mueang District, Mahasarakham Province, Mahasarakham Province, 2022*. Service Unit, Mahasarakham University. (in Thai)
- Suk-Eiad, S. (2017). *Local governance*. Bangkok: Phra Pok Klao Institute. (in Thai)
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Tanchai, W. (2016). *Forms and types of public services provided by local administrative organizations*. Bangkok: The Institute of the Thai Crown. (in Thai)
- Vroom, H. V. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley and Sons Inc.
- Wannachaibancha, K. (2022). *Statistics for research*. (12th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Wipakul, S. (2018). Excellent service quality and customer satisfaction in higher education institutions. *Journal of education sciences Silpakorn University*, 16(2), 19-30. (in Thai)
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback—Internet versus traditional banking. *Bench marking: An international journal*, 8(3), 240-250.

