

แนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี

Trends in Performance Outcomes Based on Success Indicators for Public
Service Delivery of Municipalities in Pathum Thani Province

อรทิณี ทวยนาค¹, เยาวภา ปฐมศิริกุล¹, เร็ม ไสแจ่ม¹, รัฐพล สันสน¹ และ ประภัสสร ทองยินดี²
Onthinee Thuynak¹, Yaowapa Pathomsirikul¹, Rerm Saijam¹, Rattaphon Sanson¹ and
Prapatsorn Thongyindee²

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹School of Business Administration, Eastern Asia University

²สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²Office of Academic Affairs, Eastern Asia University

Received: February 10, 2025

Revised: March 31, 2025

Accepted: April 2, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงสำรวจกับการวิจัยเชิงเอกสาร มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี (2) เปรียบเทียบผลการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี (3) เสนอแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่ใช้บริการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปี 2565-2567 จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิจัยเชิงเอกสาร วิเคราะห์และประเมินแนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของการให้บริการศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ระหว่างปี 2565-2567 พบว่า แนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก โดยเฉพาะด้านกระบวนการ ขั้นตอนและช่องทางการให้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ปี 2567 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และน้อยที่สุด คือ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2565 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มลดลงเล็กน้อย โดยในปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 4.89 รองลงมา คือ ปี 2565 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และน้อยที่สุด คือ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2566 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ผู้รับบริการ; การให้บริการ

Abstract

The research presented here is a mixed-methods study combining survey research and document analysis. The objectives are: (1) to analyze the performance of public service delivery by municipalities in Pathum Thani Province; (2) to compare the performance of public service delivery by municipalities in Pathum Thani Province; and (3) to propose strategies to enhance user satisfaction among municipal service recipients in Pathum Thani Province. The sample group for the research consists of 400 individuals who have utilized services from municipalities in Pathum Thani Province from 2022 to 2024, with a questionnaire employed as the data collection tool. The statistical methods used for data analysis include percentage, mean, and standard deviation, as well as document analysis to assess and evaluate the trends in performance according to success indicators in public service delivery. The findings reveal that overall satisfaction with medical and rehabilitation services provided by municipalities in Pathum Thani Province from 2022 to 2024 shows a positive trend. Notably, the satisfaction regarding the processes and channels of service delivery has increased, with the highest average satisfaction score recorded at 4.83. Following this, the satisfaction score for 2024 was 4.81, while the lowest score for 2022 was 4.77. In contrast, satisfaction related to service personnel and facilities has seen a slight decline. The satisfaction study indicates a slight decrease in user satisfaction, with the highest average score of 4.89 for 2023, followed by 4.87 for 2022, and the lowest score for 2023 at 4.85

Keywords: Satisfaction; Service recipients; Service delivery



บทนำ

องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมตั้งแต่ในระดับชุมชนไปจนถึงระดับประเทศ การให้บริการสาธารณะถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับพื้นที่ (โกวิทย์ พวงงาม, 2562) ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา บริบททางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาแนวทางการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมถึงในปัจจุบันความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะได้มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในด้านคุณภาพในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้ทำให้องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการที่โปร่งใสและ

เปิดเผย นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ เช่น การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ หรือการเคลื่อนย้ายของประชากรจากชนบทสู่เมือง ได้ส่งผลทำให้ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่หลากหลาย (วุฒิสาร ตันไชย, 2561)

แนวโน้มการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันกำลังมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การชำระภาษีออนไลน์ การขอใบอนุญาตต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีแนวโน้มการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในการกำหนดนโยบายและการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้บริการสาธารณะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และเพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย แผนพัฒนา และโครงการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของคนในชุมชน ซึ่งได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตั้งคำถามและแสดงความคิดเห็น หาทางออกร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน (อรทัย ก๊กผล, 2562)

ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถช่วยปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ นั้นถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญในการนำไปสู่วางแผนและกำหนดนโยบายในอนาคต นอกจากนี้ ความพึงพอใจของประชาชนยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของประชาชน นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และมีความสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Walker and Andrews, 2015) นอกจากนี้ ยังถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของนโยบายต่าง ๆ ที่องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการไป เนื่องจากการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น สิ่งนี้แสดงถึงความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการสาธารณะ (Lanin and Hermanto, 2019) โดยการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมหลากหลายด้าน

เช่น งานบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การจัดการขยะ การจัดการศึกษา งานสวัสดิการทางสังคม และการให้บริการอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน และตามที่ขอบเขตของกฎหมายกำหนด ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเรื่องที่ขององค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งควรให้ความสำคัญ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ, 2564; จักรแก้ว นามเมือง และคณะ, 2560) ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยเฉพาะในจังหวัดปทุมธานี ยังขาดการศึกษาในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา แนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากการศึกษาแนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตให้เกิดความยั่งยืน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Oliver (2014) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นผลลัพธ์ของการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับเทียบกับความคาดหวังที่มีอยู่ก่อน โดยเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับสินค้าหรือบริการ

ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและเวลา นอกจากนี้ Basari and Shamsudin (2023) อธิบายว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความต้องการของตนเอง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยชี้วัดคุณภาพและความสามารถของหน่วยงานในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจในการให้บริการไม่เพียงเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จในการให้บริการ แต่ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากผู้รับบริการ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นการวัดระดับความเป็นเลิศของการบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า รวมถึงความถูกต้อง แม่นยำ และความสม่ำเสมอในการให้บริการ

2. การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น

3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการที่เป็นไปตามที่กำหนดไว้กับผู้รับบริการได้ตรงเวลา (Prianggoro and Sitio, 2020)

นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ยังประกอบด้วย (Bungatang and Reynel, 2021)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการให้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) เป็นความรู้และการปฏิบัติของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้า

3. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) เป็นการแสดงออกถึงความเอาใจใส่และความใส่ใจในความต้องการเฉพาะบุคคลของลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความไว้วางใจในระยะยาว นอกจากนี้ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่เป็นมิตรและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

4. การบูรณาการเทคโนโลยี (Technology Integration) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบาย

5. ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

6. ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) ความง่ายในการเข้าถึงบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมหลายด้าน ได้แก่ คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ การตอบสนองและความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวมถึงความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อลูกค้า นอกจากนี้ การบูรณาการเทคโนโลยี ความปลอดภัยของข้อมูล และความสะดวกในการเข้าถึงบริการยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจจากผู้รับบริการ ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

2. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

Anderson and Miller (2022) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สวัสดิการ และความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ภายใต้หลักความเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ Thompson and Roberts (2023) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการที่จัดตั้งและดำเนินการโดยภาครัฐ เพื่อประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี และการพัฒนาสังคม

องค์ประกอบการให้บริการสาธารณะที่ดี

1. ระดับความแตกต่างในให้บริการระหว่างรัฐ-เอกชน การให้บริการสาธารณะต้องมี บรรทัดฐานการบริการ (service norms) เช่น ความไม่ลำเอียง ความเท่าเทียมและการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยบริการสาธารณะจำเป็นต้องมีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ โดยการให้บริการสาธารณะที่

ดีต้องสามารถแบ่งปันและให้การเข้าถึงอย่างครอบคลุม ซึ่งหมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคน ทุกระดับได้รับประโยชน์จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา สุขภาพ หรือสาธารณสุขโรค

3. ความรับผิดชอบ เป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบการดำเนินงานได้ ผ่านกระบวนการที่หลากหลาย เช่น การรับฟังความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูล และการมีระบบตรวจสอบ สิ่งนี้ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในหน่วยงานรัฐและเพิ่มความไว้วางใจจากสาธารณชน

4. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การให้บริการสาธารณะนั้นต้องรักษาความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การบริการสาธารณะสามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อประชาชน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องรักษาความน่าเชื่อถือในด้านการบริหาร การปฏิบัติงาน และความเป็นผู้นำเพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าได้รับการแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองต่อความต้องการ (Haque, 2001 อ้างถึงใน วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะที่ดีประกอบด้วย ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐและเอกชน ซึ่งเน้นบรรทัดฐานการบริการที่เป็นธรรมและความเสมอภาค องค์ประกอบของผู้รับบริการที่ส่งเสริมการเข้าถึงที่หลากหลาย และสะดวก การมีความรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ตรวจสอบได้บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน และการสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนผ่านความน่าเชื่อถือและการตอบสนองที่ดีในการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างคุณภาพและความน่าเชื่อถือของการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงเอกสาร(Documentary Research) งานวิจัยนี้ ศึกษาแนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการ

ให้บริการสาธารณะ โดยศึกษาตั้งแต่ปี 2565-2567 และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตั้งแต่ปี 2565-2567 คือ ประชากรที่มาใช้บริการศูนย์การแพทย์ของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Cochran ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากรที่แน่นอน (กัลยา วาณิชย์ บัญชา, 2549) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 384 คน โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญของผู้ที่มาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาจาก หนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงแหล่งข้อมูลจากห้องสมุด

การวัดคุณภาพของเครื่องมือ

1. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม ใช้วิธีทดสอบความตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตามเทคนิค Item Objective Congruence-IOC ซึ่งข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.6 ต้องปรับปรุง และข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ใช้ได้ ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามในแต่ละข้อแบบสอบถาม พบว่า มีค่า IOC มากกว่า 0.6

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้ปรับปรุงแล้วนำไปทดสอบกับประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนอื่น ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการทดสอบเครื่องมือ จำนวน 30 คน นำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha coefficient) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นมีค่า 0.917

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับผู้ที่มาใช้บริการงานบริการด้านสาธารณสุขของ (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู) ตั้งแต่ปี 2565-2567 โดยวิเคราะห์และประเมินแนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ข้อมูลจากรายงานประจำปี ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี บทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณสุข และตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะถูก

นำมาสังเคราะห์เป็นแนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยอาศัยการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปีต่าง ๆ เพื่อระบุทิศทางการเปลี่ยนแปลงและความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะนำไปสู่การสรุปข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูปึงอีโก

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา แนวโน้มผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปี 2565-2567

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการดำเนินงานในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปี 2565-2567

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปี 2565		ปี 2566		ปี 2567		การแปลผล
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.26	4.83	0.41	4.81	0.38	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.36	4.85	0.39	4.82	0.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.26	4.89	0.31	4.85	0.27	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.27	4.90	0.29	4.87	0.27	มากที่สุด
รวม	4.82	0.24	4.86	0.35	4.84	0.28	มากที่สุด

ปี 2565 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมของงานบริการด้านสาธารณสุขของ (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$, $SD=.245$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.87$, $SD=.268$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$, $SD=.267$) คิดเป็นร้อยละ 95.42 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$, $SD=.364$) คิดเป็นร้อยละ 95.38 ตามลำดับ

ปี 2566 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมของงานบริการด้านสาธารณสุขของ (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$, $SD=.350$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.90$, $SD=.290$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.89$, $SD=.310$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.85$, $SD=.390$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.83$, $SD=.410$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ปี 2567 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2567 ในภาพรวมของงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$, $SD=.281$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.87$, $SD=.274$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.85$, $SD=.276$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$, $SD=.309$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.81$, $SD=.380$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี

จากการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปี 2565-2567 จากตารางที่แสดงผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ปี 2565-2567 สามารถวิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. จากตารางที่แสดงผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ปี 2565-2567 สามารถวิเคราะห์แนว

โน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ปี 2567 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และน้อยที่สุด คือ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2565 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ปี 2567 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และน้อยที่สุดคือ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2565 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มลดลงเล็กน้อย โดยในปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 4.89 รองลงมา คือ ปี 2565 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และน้อยที่สุด คือ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปี 2566 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มลดลงเล็กน้อย โดยในปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 4.90 รองลงมา คือ ปี 2565 และปี 2567 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.87

ในภาพรวมของการให้บริการศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ระหว่างปี 2565-2567 พบว่าแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกในบางด้าน โดยเฉพาะด้านกระบวนการขั้นตอนและช่องทางการให้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย

ส่วนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจขอ
ผู้รับบริการเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุง ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีความกระชับ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยอาจนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เทศบาล อาจพัฒนาระบบออนไลน์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นระบบจองคิวออนไลน์ที่ช่วยลดระยะเวลาการรอคอย ระบบลงทะเบียนออนไลน์ที่ประชาชน สามารถกรอกข้อมูลล่วงหน้าได้จากที่บ้าน ระบบติดตาม สถานะการดำเนินการที่ช่วยให้ประชาชนไม่ต้องเดินทาง มาสอบถามด้วยตนเอง รวมถึงระบบชำระค่าธรรมเนียม ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มความสะดวกในการชำระ เงิน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการให้บริการโดยการ จัดทำคู่มือประชาชนที่ระบุขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ และระยะ เวลาดำเนินการอย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มความหลากหลายของช่องทางการให้บริการเพื่อให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาช่อง ทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของเทศบาล ซึ่งควรออกแบบ ให้ใช้งานง่าย มีความเสถียร และรองรับการทำธุรกรรม ต่าง ๆ ได้อย่างครบวงจร เช่น การยื่นคำร้อง การชำระ ภาษี การจองคิว และการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน และอาจจัดให้มีศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ในพื้นที่ที่ประชาชนสามารถเดิน ทางมาใช้บริการได้สะดวก โดยเฉพาะในห้างสรรพสินค้า หรือศูนย์การค้าชุมชน พร้อมทั้งขยายเวลาการให้บริการ ให้ครอบคลุม เพื่อรองรับประชาชนที่ไม่สะดวกมาติดต่อ ในเวลาราชการปกติ นอกจากนี้ จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพิ่มเติมเพื่อออกให้บริการในชุมชนต่าง ๆ หมุนเวียนกันไป เพื่อให้ประชาชนที่มีข้อจำกัดในการเดินทาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้น พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการกรอกเอกสารต่าง ๆ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรได้รับการ พัฒนาและปรับปรุง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น โดยเทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา บุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านทักษะการให้

บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นด่านแรกที่จะสร้างความ ประทับใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ และการสร้าง แรงจูงใจในการทำงานถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ควรมีระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม มีการให้รางวัล หรือคำชมเชยแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีเด่น เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความสุขใน การทำงาน การพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี ควรจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และ แอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้ เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถ แก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรได้รับการ พัฒนาและปรับปรุง เพื่อให้การบริการมีความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง ครบถ้วน จัดให้มีพื้นที่นั่งรอที่เพียงพอ สะอาด และสะดวก สบาย มีการจัดวางเก้าอี้ที่เหมาะสม มีระบบปรับอากาศ ที่เย็นสบาย มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการจัดมุมพักผ่อน ที่มีน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารไว้บริการ นอกจากนี้ ควรมีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอกระจาย อยู่จุดต่าง ๆ ของอาคาร มีป้ายบอกทางและป้ายแสดง จุดบริการต่างๆ ที่มองเห็นได้ชัดเจน มีการจัดระบบคิวที่ ทันสมัยและมีจอแสดงผลที่มองเห็นได้ชัดเจนจากทุกจุด รวมถึงมีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่สามารถให้ข้อมูลและ คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุควรได้ รับการจัดเตรียมอย่างครบถ้วน เช่น ทางลาดที่ได้มาตรฐาน ราวจับตามทางเดินและในห้องน้ำ ลิฟท์ที่มีขนาดเหมาะสมสำหรับรถเข็น เป็นต้น และมีจุดบริการคอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้นข้อมูลหรือกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ มีจุดชาร์จโทรศัพท์มือถือ มีบริการ WiFi ฟรีที่มีความเร็ว เพียงพอ ห้องน้ำควรมีจำนวนเพียงพอ สะอาด และแยก ชาย-หญิงอย่างชัดเจน มีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น กระจก ขำระ สบู่ล้างมือรวมถึงมีการตรวจเช็คและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวโน้มผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมของการให้บริการศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมือง ในจังหวัดปทุมธานี ระหว่างปี 2565-2567 พบว่า แนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกในบางด้าน โดยเฉพาะด้านกระบวนการขั้นตอนและช่องทางการให้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการพัฒนาเชิงนโยบายของเทศบาลที่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบบริการและขั้นตอนในการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ โดยเฉพาะในศูนย์การแพทย์ เช่น การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่าน social media เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษกร คงมอม และ วิวัฒน์ชัย อัครการ (2562) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะดวกในการใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Bungatang and Reynel (2021) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการให้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) เป็นความรู้และ

การปฏิบัติของพนักงาน เจ้าหน้าที่ รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้า รวมถึงการแสดงออกถึงความเอาใจใส่และความใส่ใจในความต้องการเฉพาะบุคคลของลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความไว้วางใจในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการ ควรดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เช่น ระบบนัดหมายออนไลน์ ระบบแจ้งเตือนล่วงหน้า และการให้บริการแบบ One-Stop Service เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรส่งเสริมให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านแอปพลิเคชัน โทรศัพท์สายด่วนในแต่ละแผนก และแพลตฟอร์มออนไลน์ ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการได้สะดวกขึ้น ผ่านหน้าเว็บไซต์ และช่องทางทาง social media ต่าง ๆ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาทักษะด้านการบริการ ทักษะคิด และการสื่อสารกับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานผ่านการให้รางวัล หรือ การชมเชยในหน่วยงาน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในศูนย์ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้มีความสะอาด ปลอดภัย และสะดวกสบายมากขึ้น เช่น ที่จอดรถ ร้านอาหาร ตู้กดกาแฟ และ Wi-Fi ในอาคาร เป็นต้น



References

- Anderson, P. K., & Miller, J. R. (2022). Understanding public service delivery in modern governance. *Journal of public administration*, 44(3), 278-294.
- Basari, M. A. M. D., & Shamsudin, M. F. (2020). Does customer satisfaction matters?. *Journal of undergraduate social science and technology*, 2(1),
- Johnson, J., & Lee, H. (2022). Service quality and customer satisfaction in the hospitality industry: A systematic review. *Journal of hospitality marketing & management*, 31(3), 237-257.
- Khongphom, B., & Attakorn, W. (2019). Citizen satisfaction with service quality of public health service center 50 Bueng Kum, health department, bangkok metropolitan administration. *Vajira medical journal and urban medicine journal*, 63(5), 374-394.
- Kokpol, O. (2019). *Citizen participation handbook for local administrators*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute. (in Thai)
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International journal of social economics*, 46(3), 377-392
- Nammeuang, C., Woharnsawaphak, N., & Wangfaikaew, K. (2017). *Customer satisfaction assessment in the dimension of service quality: The elderly and disabled welfare allowance service of Mae Pue Subdistrict Municipality, Mueang District, Phayao Province*. Phayao: Mahachulalong kornrajavidyalaya University, Phayao Campus. (in Thai)
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Prianggoro, N. F., & Sitio, A. (2020). Effect of service quality and promotion on purchase decisions and their implications on customer satisfaction. *International journal of engineering technologies and management research*, 6(6), 51-62.
- Puangngam, K. (2019). *Thai local governance: Principles and new dimensions for the future*. (9th ed.). Bangkok: Winyuchon. (in Thai)
- Thompson, M. S., & Roberts, K. L. (2023). Public service management: Contemporary perspectives and challenges. *International journal of public sector management*, 36(2), 145-162.
- Walker, R. M., & Andrews, R. (2015). Local government management and performance: A review of evidence. *Journal of public administration research and theory*, 25(1), 101-133.
- Wongkitrungruang, C., Ritmontri, S., Kamnerdporn, R., Prasertwattanakorn, S., & Ramrong, T. (2021). *A survey of service user satisfaction with the services of Pak Kret City Municipality in 2021*. Nonthaburi: Kasetsart University. (in Thai)

