

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่

อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

Expectation of People towards Service of Bang Yai Subdistrict Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province

จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์

Jitpranee Ungwithulsthith

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: chamchan.jdar@gmail.com

Received: 2022-2-28; Revised: 2022-3-28; Accepted: 2022-3-29

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 2) เปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามความคาดหวังของประชาชน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประเมิณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T - test, F - Test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ประชาชน, การให้บริการ



Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the level of expectation of the people towards the services of Bang Yai Subdistrict Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, 2) compare people's expectations towards services of Bang Yai Subdistrict Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province. By personal factors according to the expectations of the people, including service processes, service personnel and facilities. This is a quantitative research. The population is people who live in Bang Yai Subdistrict Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, a sample of 386 people. The research instrument was the five-level scale questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. T-test, F-Test, and multiple comparison.

The research results were as follows: 1) the expectation of the people towards the services of Bang Yai, Bang Yai District, Nonthaburi Province, the overall picture was at a high level. When considering each side Found to be at high level in all aspects. In descending order, service personnel, service processes and facilities, respectively. 2) the compare between gender, age, status, educational level, occupation and average monthly income with people's expectations towards services, in terms of service process, service personnel and facilities, was statistically significant different at .05

Keywords: Expectation, People, Service

บทนำ

การปฏิรูประบบราชการของไทยที่เกิดขึ้นเมื่อ ปี พ.ศ. 2545 ก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาระบบราชการ ประชาชน สังคม และประเทศชาติโดยรวม รวมถึงในสภาวะวิกฤตปัจจุบันจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะขององค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐให้ไปสู่รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งจะเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การมีผลลัพธ์การทำงานเพื่อประชาชน วัตถุประสงค์เป็นรูปธรรม ความโปร่งใสในการตัดสินใจ และมีวิธีทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัวตอบสนองความต้องการของสังคม เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของทรัพยากรบุคคลในภาครัฐ ด้านการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการ แนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการเน้นที่การปรับภาคราชการให้มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนโปร่งใสเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ และคุณภาพสูงและที่สำคัญคือ สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบราชการยุคใหม่เป็นระบบราชการที่มีลักษณะสำคัญ คือ รัฐบาลมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น การบริหารจัดการภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว คุณภาพสูงและประสิทธิภาพสูง การจัดองค์กรมีความกะทัดรัดคล่องตัวและ

ปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ มีลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพสูง ข้าราชการทำงานมีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเต็มใจมารับราชการเป็นอาชีพ มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง หรือนั้นให้ระบบราชการที่รับใช้ประชาชน หรือเรียกได้ว่าเป็นแนวทางการบริการแบบบริการประชาชนแนวใหม่ (New Public Service) ซึ่งมุ่งเน้นที่ความเป็นพลเมือง แบบประชาธิปไตย (วิลาวลีย์ พุดติ, 2552)

เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการในด้านต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ (วุฒิสาร ตันไชย, 2551)

จากข้อมูลดังกล่าวการกระจายอำนาจของท้องถิ่น ในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด และการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและศักยภาพให้แก่งาน และสำนึกอยู่เสมอว่า เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ ในสายตาและในความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

ไวยพจน์ ตริคุตพันธ์ (2551) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังของวูม ว่าเป็นกระบวนการในความคิดของบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน หลักการสำคัญของทฤษฎีความคาดหวังซึ่งบางทีเรียกว่าทฤษฎีวี (VIE) ในการทำงานใด ๆ มาจากองค์ประกอบ ที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1. การรับรู้ในคุณค่า (Valence) หมายถึง ความ



เข้าใจหรือการรับรู้ในคุณค่าของผลลัพธ์นั้น ๆ การรับรู้คุณเป็นสิ่งที่เกิดจากการพิจารณาของบุคคล ผลลัพธ์จะมีคุณค่าในทางบวกสำหรับพนักงานที่ต้องการได้รับการสนับสนุนมากกว่าไม่ได้รับการสนับสนุน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณนี้คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ เจตคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง การรับรู้คุณค่าจะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจต่อผลลัพธ์ที่จะได้และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลลัพธ์นั้นเลย

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อมั่นหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้ผลลัพธ์ในระดับต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ อันเป็นวิถีทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ 3. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน

Harris K. Elaine (2010) กล่าวว่า ความคาดหวังคือมุมมองของแต่ละคนที่มีผลต่อผลลัพธ์ต่อประสบการณ์ที่จะเผชิญความคาดหวัง อาจเป็นไปในทางที่ดีและไม่ดีได้ ความคาดหวังมักจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของลูกค้าที่เคยได้ประสบการณ์นั้น ๆ มาแล้ว สำหรับระดับความคาดหวัง แบ่งออกเป็นสองระดับคือ

1. ระดับความคาดหวังปฐมภูมิ คือ ความคาดหวังในระดับต้นที่ผู้รับบริการต้องการได้รับในกระบวนการปฏิสัมพันธ์ เช่นลูกค้าเข้ารับประทานอาหารในร้านอาหาร ความคาดหวังปฐมภูมิ คือร้านอาหารทำอาหารเพื่อลดระดับความหิวในราคาที่สมเหตุสมผล

2. ระดับความคาดหวังทุติยภูมิ คือ ความคาดหวังที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ที่เคยได้รับมาก่อนหน้า ซึ่งเป็นความคาดหวังที่มากกว่าความคาดหวังปฐมภูมิ เช่น ลูกค้ารับประทานอาหารในร้านอาหารไม่เพียงหวังแต่ระดับความหิวในราคาที่เหมาะสมเท่านั้น แต่ลูกค้ายังคาดหวังถึงการได้รับบริการที่ดี รสชาติอาหารที่อร่อยด้วย ทั้งนี้ความคาดหวังของลูกค้าเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและลูกค้าแต่ละคนความคาดหวังไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับองค์กรต่าง ๆ อย่างยิ่งที่จะสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้นอกจากนั้นสิ่งที่จำเป็นสำหรับองค์กรคือ การตระหนักถึงอิทธิพลต่อลูกค้าคนอื่น ๆ หรือคนที่จะมาใช้บริการในอนาคต ดังนั้นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งขององค์กร คือรักษาลูกค้าให้ดีที่สุด กล่าวคือ ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการศึกษาพบว่าการรักษาลูกค้าเก่าไว้ ประหยัดต้นทุนกว่าการหาลูกค้าใหม่ ๆ ถึงห้าเท่า นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้ามักจะแบ่งปันประสบการณ์การรับบริการกับผู้อื่นรอบข้าง ทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดีอีกด้วย และกระบวนการสื่อสารแบ่งปันประสบการณ์ในทางลบเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย นักการตลาดได้ตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้ดี ดังนั้นจึงพยายามรักษาความพึงพอใจของลูกค้าให้ดีที่สุด

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดหรือความหวังในสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนเองต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตภายหน้า เป็นความปรารถนาที่อยู่ภายในเกี่ยวกับการคิด การคาดคะเนหรือเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดอะไรขึ้นบ้าง ซึ่งในชีวิตจริงของบุคคลนั้น บางครั้งสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ มักจะไม่ตรงกันเสมอไป ความคาดหวังจะเป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้คนเกิดการตื่นตัว และช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระทำ เพราะบางครั้งคนเราจำเป็นต้องตัดสินใจเพื่อเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

โรบบินส์ และ จัดจ์ (Robbins and Judge, 2007, อ้างถึงใน ธนาศิริ ชะระอำ, 2554) กล่าวว่า บุคคลมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งทำให้เกิดการใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์

ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการมองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น ทฤษฎีกระบวนการนี้เสนอแนะว่าก่อนที่จะบุคคลจะปฏิบัติบุคคลนั้นจะพิจารณาว่ามีความสามารถ ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort-Performance Expectancy) เป็นส่วนประกอบหนึ่งของทฤษฎีความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็น ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง โดยจัดการฝึกอบรม ให้การสนับสนุนพนักงาน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาดเพื่อให้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

ส่วนที่ 3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติหรือคุณค่าของความพึงพอใจที่คาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าจะได้รับ (Anticipated Satisfaction) แต่ละองค์กรและสมาชิกขององค์กรต้องการผลลัพธ์และมีแรงดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะต้องการผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะแต่บางคนอาจจะไม่คิดเช่นนั้น ทำให้ต้องศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นบวก แต่เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นลบ เมื่อผลลัพธ์มีลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์

สรุปได้ว่า ความคาดหวังมีอิทธิพลต่อการสร้างกำลังใจให้บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุประสิทธิผล ตลอดจนมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างมาก ถ้าสามารถเพิ่มระดับความคาดหวังของบุคคลในการปฏิบัติงานหรือปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และบรรลุผลตามที่ตั้งไว้

ชาญชัย แสงศักดิ์ (2558) ได้แบ่งประเภทของการจัดบริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะทางปกครอง บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม และบริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม

1. บริการสาธารณะทางปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัยอำนาจพิเศษตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองในการ

จัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้แก่องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม คือ บริการสาธารณะที่คล้ายคลึงกับวิสาหกิจเอกชนทั้งในด้านวัตถุประสงค์แห่งบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติงาน สำหรับข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะทางปกครองกับบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้น มีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 วัตถุประสงค์แห่งบริการ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการคือเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการด้านเศรษฐกิจเหมือนกันกับวิสาหกิจเอกชนคือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2.2 วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

2.3 แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ

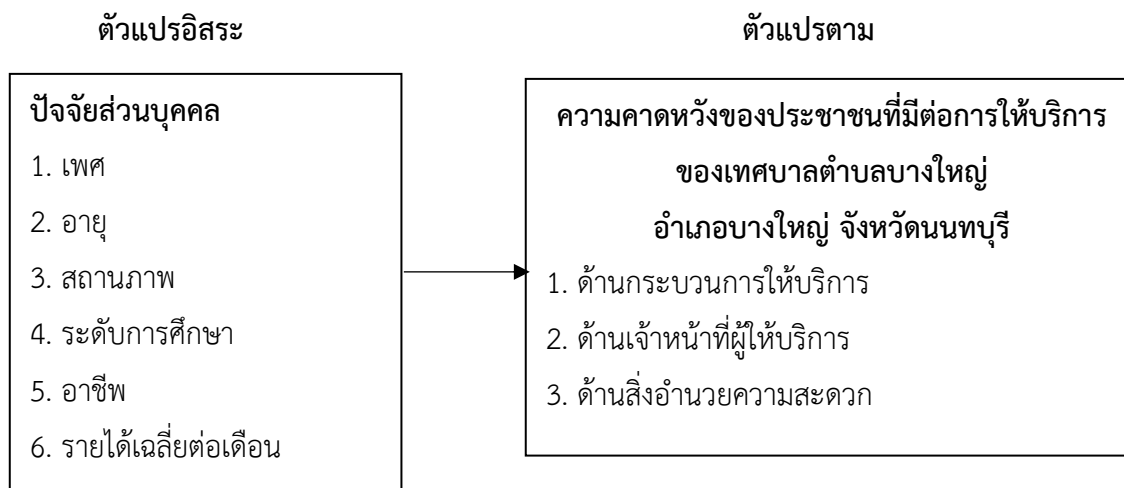
นอกจากนี้ผู้ใช้บริการของบริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีสถานภาพที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระ คล่องตัวในการทำงานโดยไม่มุ่งเน้นการทำกำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์ พิพิธภัณฑสถาน การกีฬา การศึกษาวิจัย ฯลฯ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ และองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ความอำนวยการหรือ คอยควบคุมของฝ่ายปกครอง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 11,286 คน (เทศบาลตำบลบางใหญ่, 2563)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 386 คน โดยการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่มีอยู่แล้ว เพื่อนำข้อมูลส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กำหนดระดับการให้บริการเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert, 1967)

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากรแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายของความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ของ Best (1981, 89)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ความสำคัญของเนื้อหาสาระของความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. ศึกษาเอกสาร และวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อร่างแบบสอบถาม
3. เขียนข้อคำถามให้ครอบคลุมสาระ และองค์ประกอบของความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 1 ฉบับ โดยมีรายละเอียดจำแนกได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

4. เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแบบสอบถาม

5. นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) ใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองให้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.7

7. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย คือ ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลบางใหญ่ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามและดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองในขณะนั้นจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

8. นำข้อมูลที่ได้มาจัดเรียง จัดลำดับความสำคัญ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเขียนรายงานในลำดับต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 386 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
3. ตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบ (t – test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ LSD

ผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้ ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.53	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.46	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.46	มาก
รวม	4.07	0.41	มาก

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.11$) ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.08$) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.05$) ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและมีแบบฟอร์ม เอกสารต่าง ๆ ที่ง่ายในการกรอก และทำความเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.03$) และมีช่องทางการให้บริการผู้มารับบริการที่มีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสุภาพและมีมารยาทที่เหมาะสมในการ ให้บริการ อธิบายดีต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.19$) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.08$) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.07$) ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยให้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.99$) ความชัดเจนในการให้คำแนะนำผู้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.97$) และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา เครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 4.11$) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.04$) อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และอากาศถ่ายเทสะดวก ($\bar{X} = 4.02$) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.00$) เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไฟ เครื่องพิมพ์บัตรคิว และการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาให้บริการฟรี ($\bar{X} = 3.99$) และมีการจัดแผนผังในการให้บริการและการใช้อาคาร อย่างชัดเจนสะดวกและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การเปรียบเทียบระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนี้

2.1 เพศ ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างเพศกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ในภาพรวมค่า Significant level มากกว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 อายุ ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ในภาพรวมค่า Significant level มากกว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 สถานภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ในภาพรวมค่า Significant level มากกว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ในภาพรวมค่า Significant level น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 อาชีพ ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอาชีพกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ในภาพรวมค่า Significant level มากกว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.03 จึงยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 รายได้ต่อเดือน ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ในภาพรวมค่า Significant level มากกว่า 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.00 จึงยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีประเด็นอภิปรายตามวัตถุประสงค์และผลการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีความชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและมีแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่ง่ายในการกรอกและทำความเข้าใจ และมีช่องทางการให้บริการผู้มารับบริการที่มีความหลากหลาย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งรัตน์ พิเชษฐไพบูลย์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.80 สถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.25 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.25 มีรายได้ 15,001-20,000 บาทขึ้นไป



มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.80 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) ความคาดหวังของประชาชน ผู้มาใช้บริการต่อระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านระบบและขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันต่อความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสุภาพและมีมารยาทที่เหมาะสมในการให้บริการ อธิยาศัยดีต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยให้ตรงประเด็น ความชัดเจนในการให้คำแนะนำผู้รับบริการที่เป็นประโยชน์ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยิ่งลักษณ์ ทิพย์สิงห์ (2555) ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมศาสนา จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยและ ด้านการบริหารการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีความคาดหวังต่อการจัดบริการสาธารณะ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาชีพรับจ้างรายวัน อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กร ธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การพัฒนาถนน ระบบ ไฟฟ้า แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมศาสนา จารีต ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ปากกา เครื่องถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และอากาศถ่ายเทสะดวก มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไฟ เครื่องพิมพ์บัตรคิว และการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาให้บริการฟรี และมีการจัดแผนผังในการให้บริการและการใช้อาคาร อย่างชัดเจนสะดวกและเหมาะสมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภสร ตรีรัตน์พิจาณ (2558) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี อยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า โดยการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างจากความคาดหวังในคุณภาพบริการทุกคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย ได้แก่ ควรเน้นให้มโนนโยบายด้านมีมาตรการควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ ควรปรับทางเดินเท้าให้มีหลังคาคลุม

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การเปรียบเทียบระหว่างเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัทธมน ขำปากพลี (2556) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จึงสรุปว่ายอมรับ H1 ที่ว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก มีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมโนนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับเทศบาลอย่างสะดวก



1.2 ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการ พร้อมยอมรับคำตำหนิตามและรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

1.3 ควรมีนโยบายในการปรับปรุงความพร้อมและความทันสมัยของอุปกรณ์ให้บริการ การจัดบริเวณที่มีเครื่องปรับอากาศ ถ่ายเทสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ และมีความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ

1.4 ควรปรับปรุงการติดต่อขอรับบริการให้มีความสะดวก มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และดูแลการให้บริการให้เป็นไปตามขั้นตอนก่อนหลังอย่างยุติธรรม

1.5 ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองและพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพมีมารยาท ปรับปรุงบุคลิกภาพและมารยาทให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและให้บริการอย่างฉับไว

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ

2.2 ควรจัดกล่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ และปรับปรุงคุณภาพ การบริการตามที่ประชาชนเสนอแนะ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาผลตอบรับที่เข้ามาจริงจากประชาชนในเรื่องความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่และนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ ว่ามีการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด และเพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาจุดแข็งในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งการทำวิจัยเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ เป็นเพียงจุดเริ่มต้นในเรื่องของการคาดคะเนความต้องการของประชาชนเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาผลที่ได้รับมาคือความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่ด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). *กฎหมายปกครอง*. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

เทศบาลตำบลบางใหญ่. (2563). *สภาพทั่วไป: ข้อมูลประชากร*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.bangyaimunicipality.go.th/condition.php>

ธนาศิริ ชะระอ่ำ. (2554). *การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- นภสร ตรีรัตน์พิจารณ์. (2558). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี* (วิทยานิพนธ์สาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทมน ขำปากพลี. (2556). *ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ยิ่งลักษณ์ ทิพย์สิงห์. (2555). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- รุ่งรัตน์ พิเชฐไพบูรณ์. (2559). *ความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2* (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาวัลย์ พุดติ. (2552). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2551). *ทิศทางการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/35389/1>
- ไวยพจน์ ตรีครุฑพันธ์. (2551). *ความคาดหวังของข้าราชการครูที่มีต่อการบริหารจัดการแหล่งเรียนในโรงเรียนพระราชานุเคราะห์อุปถัมภ์วิทยา เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Best, J. W. (1981). *Research in Education*. (3rd ed.). Englewood cliffs, New Jersey: Prentice. Hall Inc.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Harris, K. E. (2010). *Customer service: A Practical Approach*. (5th ed.). N.J.: Prentice Hall.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.