

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*
EVALUATION OF SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE RECIPIENTS
OF BANGKURUD MUNICIPALITY BANGBUATHONG DISTRICT
NONTHABURI PROVINCE

อรุณ ไชยนิทย์

Arun Chainit

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Phranakhon Rajabhat University, Thailand

E-mail: dr.chainit_run@live.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.79) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.84) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.85), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.78) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.82) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.80) และระดับความพึง

* Received 9 April 2021; Revised 23 April 2021; Accepted 5 May 2021



พอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

คำสำคัญ: การประเมิน, ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, การให้บริการ, เทศบาลเมืองบางคูรัด

Abstract

The objective of this research were to 1) Study the level of satisfaction in the service process service channels service personnel and facilities in Bangkurud Municipality. 2) Study the level of service recipient's satisfaction towards the service. It is a kind of quantitative and qualitative research. The instruments used were questionnaires and interviews. Key - informants in - depth interviews totally 21 persons, service recipients and head of service providers, and quantitative research. The tool used is a questionnaire. The samples used in the research were stratified random sampling of villages and addresses of 400 persons .The tools used were statistical tests used in data analysis, namely statistical Mean (\bar{X}) and Standard Deviation (S.D.). The research results showed that: 1) the satisfaction of the services in Bangkurud Municipality found that the satisfaction of service in Bangkurud municipality overall, the satisfaction the overall was at the highest level 2) The satisfaction level of service recipients provided a total of 6 jobs classified by work as follows: 2.1) Civil work Permission to build Houses found that the overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.79$) 2.2) Work on cleaning in Public Places found that the overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.84$) 2.3) Education work found that the satisfaction of service according to opinions of service recipients the overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.85$), 2.4) Public Health work It was found that satisfactory the overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.78$) 2.5) Disaster Prevention and Mitigation work found that overall satisfactory the overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.82$) and 2.6) Emergency Resuscitation work found that satisfaction in service satisfactory the overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.80$) and the level of satisfaction of service recipients classified by job that the recipient contacted the service from the municipality.

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



บทนำ

การบริการของท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อประชาชนทุกคนที่เข้ามาติดต่อกองานในด้านต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภารกิจและกฎหมายได้กำหนดไว้ และในยุคข้อมูลข่าวสารปัจจุบันนี้ท้องถิ่นเองก็ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อให้ประชาชนรับรู้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ และเพื่อให้เกิดการเข้าถึงข่าวสารและข้อมูลนั้นท้องถิ่นเองก็ต้องปรับกลยุทธ์ในการบริการด้วยการเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น เช่น การจัดเก็บภาษี สามารถไปรับบริการถึงบ้าน นี่ก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการมีความประทับใจซึ่งจะส่งผลต่อผู้ให้บริการ และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามในการให้บริการนั้นมีหลักเกณฑ์ที่จะทำให้เกิดความประทับใจ เช่นการบริการด้วยรอยยิ้ม การบริการด้วยใจมีจิตสาธารณะ บริการด้วยความความเป็นมิตรภาพที่ดี สิ่งเหล่านี้คือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานเท่านั้น ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของท้องถิ่นทั่วทั้งประเทศโดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ได้แจ้งกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2558 โดยประกาศให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 เป็นต้นไป เพื่อเป็นการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนนั้น (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนนทบุรี, 2563) เพราะฉะนั้นจากกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้มาซึ่งเงินรางวัลหรือที่ชาวท้องถิ่นเองเรียกว่าโบนัส นั้นไม่เรื่องง่าย ๆ ในรอบหนึ่งปีในการทำงานบริการประชาชนแล้วเมื่อถึงเวลาประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินรางวัลนั้นก็จะถูกประเมินโดยผู้รับบริการนั่นเอง จึงถือได้ว่าหัวใจของการบริการต้องเกิดจากใจทำงานด้วยความทุ่มเทเสียสละ หรืออาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทำด้วยใจเพราะลักษณะของท้องถิ่นในแต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างกัน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของท้องถิ่นยังคงมีความสำคัญและจำเป็นเพราะในการทำงานไม่ว่าจะเป็นองค์กรไหน ๆ ก็จะต้องถูกตรวจสอบหรือประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไปเฉกเช่นเดียวกันกับการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจะมี 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล ประเภทของเทศบาลคือเทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลเทศบาลเมือง ได้แก่ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชาชนตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และมีประกาศ



กระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีประชาชน ตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร องค์การบริหารส่วนตำบล และอีก 2 รูปแบบการปกครองพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีขนาดใหญ่ และเมืองพัทยา ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 5 รูปแบบนี้จะต้องให้การบริการแก่ประชาชนและประชาชนจะประเมินการทำงานเพื่อเกิดความพึงพอใจ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550) ในฐานะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล หรือแม้แต่เทศบาล ซึ่งต้องทำงานใกล้ชิดกับประชาชนที่เรียกว่าผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้นย่อมจะได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่นั้นคือการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หรือโครงการที่มีงบประมาณเข้ามาเกี่ยวข้องแม้แต่โครงการที่จะต้องขอความร่วมมือในการทำประชาคมติ เป็นต้น

ในสถานะที่รัฐบาลกลางได้แบ่งเบาภาระระให้มีการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการซึ่งขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุดและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังที่กล่าวมาข้างต้น การให้บริการในงานของเทศบาลเมืองบางคูรัด ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเพราะว่า ประชาชนมารับบริการทั้งในงานต่าง ๆ เช่น งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานกู้ชีพฉุกเฉิน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข เป็นต้นในการให้บริการอย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของงานบริการเทศบาลเมืองบางคูรัด ในการแสดงถึงหลักการหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของข้าราชการหรือพนักงานทุกคน จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และห่วงแหน



ต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชน มีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน การท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด กล่าวโดยสรุปท้องถิ่นในฐานะมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและเน้นและกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของท้องถิ่นเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือต่อการปกครองท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและเป็นความต้องการของประชาชนต่อการเลือกตั้งตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่เพื่อบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นให้ยั่งยืนต่อไป

ผู้วิจัยเห็นว่างานบริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของการให้บริการผู้ใช้บริการซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมากดังที่กล่าวเบื้องต้น ดังนั้นในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน จำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขึ้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีเป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 40,070 คน

กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (ยุทธ โกยวรรณ, 2545) การสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ระยะเวลาการอยู่อาศัย ส่วนงานที่มารับบริการ ประเภทงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยดัดแปลง จากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียงและตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 6 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านรายได้หรือภาษี 5) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับพึงพอใจมากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 24 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อการรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพชั้น ดังนี้



(วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ความกว้างของอัตราภาพชั้น = คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น

$$= 5 - 1/5$$

$$= 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริหารงานของเทศบาลเมือง บางคูรัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของธุรกิจที่ใกล้เคียงเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์งานวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 6 ด้าน คือ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านรายได้หรือภาษี 5) งานด้านสังคมสงเคราะห์ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลเมืองบางคูรัดที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำผลการตอบแบบสอบถาม มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.891

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลรับผิดชอบเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล



2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาสร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและผู้วิจัยกรอกข้อความเอง
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมไว้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open - ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

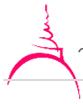
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

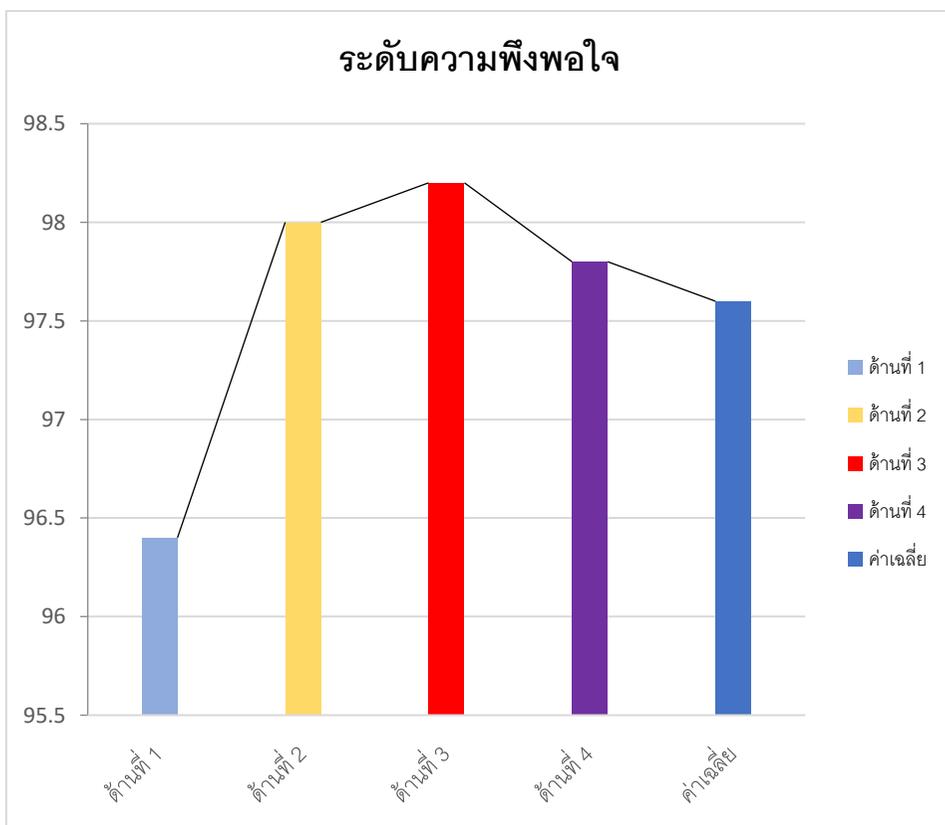
1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ รายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	แปลผล
	\bar{X}	S.D.			
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.85	มากที่สุด	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.98	มากที่สุด	98.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.73	มากที่สุด	98.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.68	มากที่สุด	97.80	10
รวม	4.88	0.42	มากที่สุด	97.60	10



ตารางที่ 1 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 คะแนนที่ได้ 10 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ต่อมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40



ภาพที่ 1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามด้าน



2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจ ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่เทศบาลเมืองบางคูรัด จังหวัดนนทบุรี

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
งานที่ 1 = งานด้านบริการกฎหมาย (n = 73)	4.95	99.00	มากที่สุด	10
งานที่ 2 = งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n = 14)	4.87	97.40	มากที่สุด	10
งานที่ 3 = งานด้านการศึกษา (n = 70)	4.95	99.00	มากที่สุด	10
งานที่ 4 = งานด้านรายได้หรือภาษี (n = 91)	4.92	98.40	มากที่สุด	10
งานที่ 5 = งานด้านสังคมสงเคราะห์ (n = 108)	4.81	96.20	มากที่สุด	10
งานที่ 6 = งานกู้ชีพฉุกเฉิน (n = 44)	4.79	95.80	มากที่สุด	10
รวมค่าเฉลี่ย	4.88	97.60	มากที่สุด	10

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการโดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็น ร้อยละ 99.00

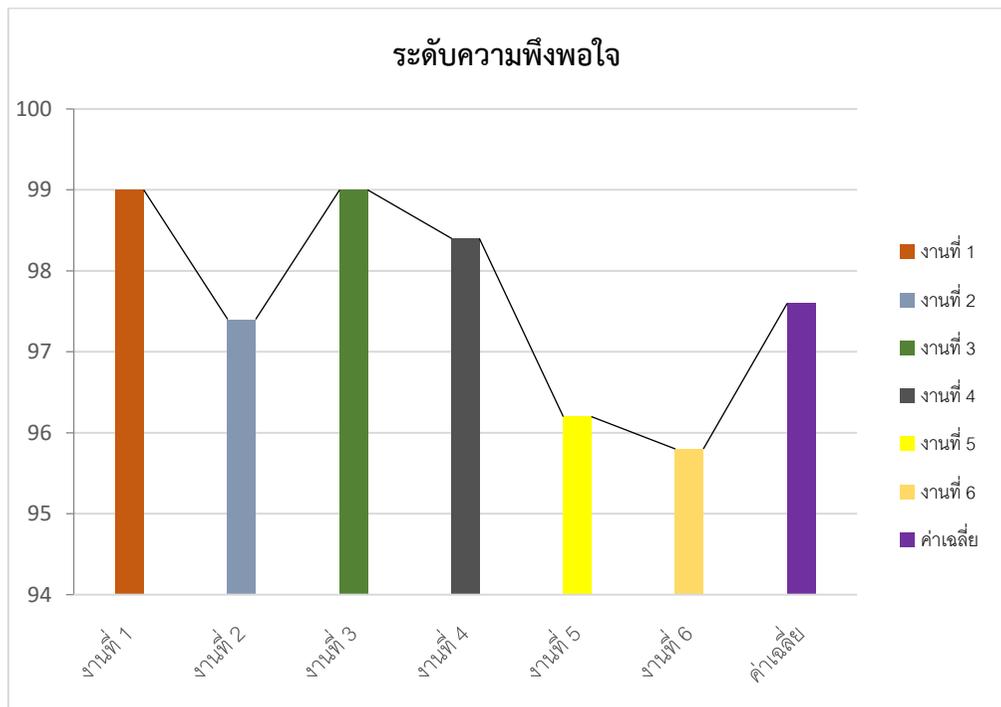
2. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็น ร้อยละ 98.40

4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40

5. งานด้านสังคมสงเคราะห์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็น ร้อยละ 96.20

6. งานกู้ชีพฉุกเฉิน ผู้รับบริการมีพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80



ภาพที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามงาน

ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมือง บางคูรัด ผู้ให้บริการ ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลเมือง บางคูรัด จากการสัมภาษณ์ นำเสนอผลการประเมินในภาพรวมมี ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมือง บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การลดขั้นตอนในการทำงานด้านต่าง ๆ การทำงานร่วมกับชุมชนได้มีการประสานกับผู้นำท้องถิ่นในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้กับประชาชนทราบเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมกับประชาชน เช่น การจัดทำแผนประจำปีกับประชาชน ในหมู่บ้านซึ่งทำให้ชาวบ้านได้รับประโยชน์จากการพัฒนาด้านต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม และโครงการของเทศบาลผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Media) ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐคุ้มค่าและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอ บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการหลากหลายช่องทางมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีอินเทอร์เน็ตให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ และมีสื่อโฆษณาประเภทป้าย



ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ กล่องความคิดเห็นมีช่องทางหลากหลาย เช่นมีกลุ่มไลน์ มีเฟสบุ๊ก หรือเสียงตามสาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี มีการให้ความช่วยเหลือหรือข้อมูลในสิ่งที่ต้องการ และมีจิตใจสาธารณะ (Service Mind) ในการที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่า เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีสถานที่ในการให้บริการอย่างพอเพียง เช่น สุขา โต๊ะนั่ง มีเพียงพอต่อการบริการแก่ประชาชนชนผู้มาติดต่อทบทางเทศบาล ประชาชนบางส่วนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่จอดรถของเทศบาลมีพื้นที่ไม่เพียงพอ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในแต่ละงานพบประเด็นที่เทศบาลเมืองบางคูรัด จังหวัดนนทบุรี ควรพิจารณา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนดังนี้

1. งานด้านกฎหมาย พบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของกฎหมายมีประชาชนเข้ามาติดต่อขอคำแนะนำด้านกฎหมายกับนิติกรของเทศบาลเป็นจำนวนมาก จนบางครั้งมองเห็นว่านิติกรยังไม่เพียงพอ ดังนั้นเห็นว่าควรเพิ่มอัตรากำลังตำแหน่งนิติกร และควรทำความเข้าใจด้วยความรู้กับประชาชนในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องด้านกฎหมายที่ประชาชนควรและสามารถนำไปปฏิบัติได้

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าควรมีการเพิ่มรถในการตรวจตราเวลาเกิดเหตุและการจัดจ้างจัดซื้ออุปกรณ์ เช่นระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) รถยนต์ตรวจการให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการระงับเหตุที่ดี ควรอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้สมัยใหม่ และยังขาดบุคลากรในหน่วยงาน

3. งานด้านการศึกษา ควรเพิ่มพื้นที่ของศูนย์เด็กเล็กเพื่อรองรับการเพิ่มจำนวนเด็กในอนาคต เพิ่มบุคลากรครูให้ตรงกับสายงาน เนื่องจากปัจจุบันครูศูนย์เด็กเล็กยังมีไม่พอเพียง และให้มีประสิทธิภาพในการดูแลและมีมาตรฐานรองรับทางเทศบาลเมืองบางคูรัด ควรจัดซื้อเครื่องสะแกนในการรับส่งเด็ก

4. งานด้านรายได้และภาษี พบว่าสำนักงานกองคลังอยู่รวมกันหลายฝ่ายควรแยกให้เป็นสัดส่วน เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อยื่นเสียภาษีประจำปีมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังขาดบุคลากรในการให้บริการต่อประชาชน ควรให้บุคลากรด้านภาษีได้มีโอกาสได้เรียนรู้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ควรจัดเตรียมอุปกรณ์ให้ทันสมัย

5. งานด้านสังคมสงเคราะห์ พบว่าในช่วงที่เกิดโรคระบาดโควิด 19 ทางเทศบาลได้แก้ไขปัญหาด้วยการทำประชาสัมพันธ์ผ่านออนไลน์ อย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามก็ยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการทำเว็บไซต์เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วเข้าถึงข้อมูล ทางเทศบาลควรมีเว็บไซต์เป็นช่องทางของงานสังคมสงเคราะห์



6. งานกู้ชีพฉุกเฉิน พบว่าการทำงานในพื้นที่ของเทศบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินบางครั้งสถานที่เกิดเหตุเป็นซอยเล็ก ๆ การเข้าไปรับผู้ป่วยฉุกเฉินทำลำบาก ฉะนั้นควรมีป้ายบอกทางตามซอยต่าง ๆ ง่ายต่อการเข้าช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

อภิปรายผล

อภิปรายโดยแยกเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การลดขั้นตอนในการทำงานด้านต่าง ๆ การทำงานร่วมกับชุมชนได้มีการประสานกับผู้นำท้องถิ่นในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้กับประชาชนทราบเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมกับประชาชนเช่น การจัดทำแผนประจำปีกับประชาชนในหมู่บ้านซึ่งทำให้ชาวบ้านได้รับประโยชน์จากการพัฒนาต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐคุ้มค่าและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไพวัลย์ ชลาสัย, 2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการหลากหลายช่องทางมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมีอินเทอร์เน็ตให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ และมีสื่อโฆษณาประเภทป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ กล่องความคิดเห็น และหน่วยบริการเคลื่อนที่บริการตามชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ (สุจิตรา เขื่อนขันธุ์, 2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี มีการให้



ความช่วยเหลือหรือข้อมูลในสิ่งที่ต้องการ และมีจิตใจในการที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ (ประพันธ์ แสงเนติธรรม, 2545) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง เมื่อนำมาพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายที่เหมาะสม การต้อนรับและให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอย่างโปร่งใส ตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีสถานที่ในการให้บริการอย่างพอเพียง ไม่ว่าจะ สถานที่จอดรถ สถานที่รับรองให้ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ สุขา รวมถึงอุปกรณ์สิ่งของที่ประชาชน จำเป็นต้องใช้ในการเข้ามาติดต่อ (เสรี คำประไพ, 2548) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านบริการของสำนักงานที่ดิน สาขาศรีราชา เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงคุณภาพในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ งานด้านบริการและอำนวยความสะดวกงานด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่องานด้านบริการและอำนวยความสะดวกโดยเห็นว่าการรับบริการและอำนวยความสะดวก การบริการด้านนี้ส่วนใหญ่ในภาพรวมบริการพอใช้ได้มีส่วนน้อยที่บริการดีอยู่แล้ว การบริการดีอยู่แล้วเรื่องความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบ ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการบริการด้านบุคลากรโดยภาพรวมในเรื่องการบริการที่ติอยู่แล้ว 1 ข้อคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและบริการพอใช้ และต้องเพิ่มคุณภาพด้านต่าง ๆ ดังนี้ การให้คำปรึกษาเขียนคำร้องแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ ในความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และความยุติธรรมเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการดีพอใช้มี ส่วนน้อยต้องเพิ่มคุณภาพในบางเรื่อง ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดิน การรักษาความปลอดภัยและความเหมาะสม ความสะดวกในการมาติดต่อในด้านสถานที่



2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ค้นพบแล้ว อธิบายผลเชิงเหตุผลด้วยการสนับสนุนจากข้อเท็จจริงอื่น ๆ ประกอบและสนับสนุนด้วยแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมือง บางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การลดขั้นตอนในการทำงานด้านต่าง ๆ การทำงานร่วมกับชุมชนได้มีการประสานกับผู้นำท้องถิ่นในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้กับประชาชนทราบเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมกับประชาชน เช่น การจัดทำแผนประจำปีกับประชาชน ในหมู่บ้านซึ่งทำให้ชาวบ้านได้รับประโยชน์จากการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม และโครงการของเทศบาลผ่านสื่อโซเชียลมีเดียให้ประชาชนทราบล่วงหน้าทำส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐคุ้มค่าและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการหลากหลายช่องทางมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีอินเทอร์เน็ตให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ และมีสื่อโฆษณาประเภทป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ กล้องความคิดเห็น มีช่องทางหลากหลาย เช่น มีกลุ่มไลน์ มีเฟสบุ๊ค หรือเสียงตามสาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี มีการให้ความช่วยเหลือหรือข้อมูลในสิ่งที่ต้องการ และมีจิตใจสาธารณะในการที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีมีสถานที่ในการให้บริการอย่างพอเพียง เช่น สุขา โต๊ะนั่ง มีเพียงพอต่อการบริการแก่ประชาชนชนผู้มาติดต่อทางเทศบาล

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยขอเสนอแนะต่อหน่วยงานของเทศบาลเมืองบางคูรัดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในแต่ละงานพบบางประเด็นที่เทศบาลเมืองบางคูรัด ควรพิจารณาเพื่อตอบสนองความต้องการของ



ประชาชนดังนี้ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 1) การเพิ่มบุคลากรด้านโยธาและ การบำรุงปัจจัยพื้นฐานในการใช้ชีวิตของประชาชน อาทิ สภาพพื้นที่ ไฟฟ้า เป็นต้น 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่ายังขาดรถในการดูแลประชาชนในพื้นที่ และบุคลากรทำงานไม่ต่อเนื่อง 3) การปรับสภาพแวดล้อมรอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อทัศนียภาพที่ดีและการเตรียมตัวปรับขยายพื้นที่เพื่อการรองรับการเพิ่มระดับชั้นการศึกษา 4) บุคลากรในการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่ และรับบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานเพิ่มเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการ 5) การเพิ่มรถในการตรวจตราเวลาเกิดเหตุและการจัดจ้าง จัดซื้ออุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการระงับเหตุที่ดี 6) การทำงานการแพทย์ฉุกเฉิน ต้องทำความเข้าใจให้ประชาชนทราบ โดยวิธีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อีกทั้งยัง พบว่าในเขตเทศบาลในรอบเดือนมีเหตุฉุกเฉินโดยเฉลี่ยเดือนละ 60 ครั้ง จึงทำให้การบริการ เกิดความล่าช้าบ้างเพราะขาดรถฉุกเฉินที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเชิงคุณภาพสำหรับการให้บริการรวมทั้งปัญหาอุปสรรค ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการพร้อมทั้งทำเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนเพื่อเป็น ประโยชน์ต่อประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพินเนตพรินท์ติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประพันธ์ แสงเนติธรรม. (2545). การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา, 18(3), 8-11.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนนทบุรี. (2563). กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมี



- ลักษณะเป็นเงินรางวัล ประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2563. เรียกใช้เมื่อ 15 ตุลาคม 2563 จาก <http://nonlocal.go.th/cattagory/nwes/ประกาศ>
- สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสรี ดำประไพ. (2548). ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยบูรพา.