

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

A Study of People's Satisfaction on Public Service Provided by Paknam Langsuan Subdistrict Municipality, Langsuan District, Chumphon Province

สรวรรณ พัทนะ, รังสรรค์ อินทจันทร์, สมชาย สุเทศ

สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การจัดบริการสาธารณะ

Abstract

The purposes of this research study were to : determine people's satisfaction on public service provided by Paknam Langsuan Subdistrict Municipality, Langsuan District, Chumphon Province and examine the relationship between people's satisfaction and public service provided by Paknam Langsuan Subdistrict Municipality. The research samples were 318 representatives of household members randomly drawn with Taro Yamane's formula from households residing in the municipal area. A questionnaire was used for data collection. The data were analyzed with statistical methods for percentage, means, and standard deviation. The hypothesis was tested with Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient. The research results revealed that : The satisfaction of people on public service providing of Paknam Langsuan Subdistrict Municipality, Langsuan District, Chumphon Province was at a high level on the whole; The satisfaction of people was positively related to the public service providing of Paknam Langsuan Subdistrict Municipality at a moderate level significantly at 0.05.

Key words : People's Satisfaction, Public Service Provided

1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับแรก (พ.ศ. 2475) จนถึงฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2550) ได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องยาวนานโดยมีสาระสำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันของประชาชนชาวไทยในการธำรงรักษาไว้ซึ่งเอกราชและความมั่นคงของชาติ การทำนุบำรุง รักษา ศาสนาทุกศาสนาให้สถิตสถาพร การเทิดทูนพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และเป็นมิ่งขวัญของชาติ การยึดถือระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเป็นวิถีทางในการปกครองประเทศ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีบทบาท และมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยเป็นรูปธรรม การกำหนดกลไกสถาบันทางการเมืองทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เพื่อให้มีดุลยภาพและประสิทธิภาพตามวิถีการปกครองแบบรัฐสภา รวมทั้งให้สถาบันศาลและองค์กรอิสระอื่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยสุจริตเที่ยงธรรม ซึ่งสาระดังกล่าวได้นำมากำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้ให้ความสำคัญกับภาคประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยเห็นได้จากการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องส่งเสริม กระบวนการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในภาคประชาชนในการตัดสินใจหลาย ๆ เรื่องของภาครัฐ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน และสามารถพึ่งตนเองได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในอนาคต ซึ่งเห็นได้ว่าแนวคิดดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาความเข้มแข็งของสังคมไทยในระดับฐานราก จากการศึกษาพบว่า การปกครองท้องถิ่นได้รับการยอมรับในวงวิชาการด้านการปกครองว่าเป็นระบบที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาพื้นฐานของท้องถิ่นได้อย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยให้เกิดการกระจายการพัฒนาของประเทศออกไปได้อย่างกว้างขวางและเสมอภาค จุดเด่นของการปกครองท้องถิ่นอยู่ที่การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและพัฒนาท้องถิ่นไปในทิศทางที่ต้องการได้อย่างอิสระ

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่ตั้งขึ้นเป็นรูปแบบแรกภายหลัง จากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่มีความเจริญก้าวหน้ามาก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดูแลพื้นที่ในเขตเมืองซึ่งมีลักษณะปัญหาแตกต่างไปจากพื้นที่ชนบท เช่น เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องที่อยู่อาศัย และเรื่องสิ่งปฏิกูล เป็นต้นโดยที่ท้องถิ่นได้มีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้

สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนครได้ โดยทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง ซึ่งเทศบาลตำบลเป็นเทศบาลที่เล็กที่สุด ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องของประชากร ความหนาแน่น หรือรายได้ และมีองค์การเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น) [1]

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรที่มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ.2542 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ เพื่อเป็นการส่งเสริมแนวความคิดและกระแสประชาธิปไตยในสังคมที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่สำคัญโดยมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การบำรุงรักษาระบบบริการสาธารณะให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้โดยสะดวก การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น และได้ผลงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นต้น เพื่อมุ่งหวังให้บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นสามารถช่วยให้ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทันท่วงที และตรงประเด็น เพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อกำหนดโครงการและกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น และนอกจากนี้จะช่วยให้เกิดแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ที่มีคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่นนั้นเอง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน รวม 6 หมู่บ้าน จำนวน 1,549 หลังคาเรือน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่ม แบบหลายขั้นตอน ใช้สูตรของทาร์ ยามาเน ได้ 318 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ มี 3 ตอนประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับหลักการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลปะทิว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความตรง (Validity) โดยหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Structural Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก ซึ่งผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.9232 จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดการข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้ คือ ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากสำนักงานบัณฑิตศึกษาศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีเพื่อขอความร่วมมือต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ขอความอนุเคราะห์ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำเสนอและเก็บคืนด้วยตนเองจนครบถ้วนสมบูรณ์คืนมาจำนวน 318 ฉบับจากแบบสอบถามทั้งหมด 318 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหลักการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน แล้วจึงวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ โดยหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

4. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการนำนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชุมพร มีผลการวิจัยตามรายละเอียด ดังนี้

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 63.21 มีอายุระหว่าง 21-30 ปีร้อยละ 44.34 มีระดับปริญญาตรีร้อยละ 46.92 โดยมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 53.77

4.2 การให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านความเสมอภาคในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องพนักงานไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านความพอเพียงของบริการ โดยมีเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความต่อเนื่องของบริการ โดยมีเรื่องพนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการปรับปรุงบริการ โดยมีเรื่องคุณภาพของผลงานที่ให้บริการ มีการพัฒนาขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความสอดคล้องต่อความต้องการ โดยมีเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความ

ประหยัด โดยมีเรื่องเทศบาลมีระบบการจ่ายค่าบริการที่ช่วยให้เกิดความประหยัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านความสะดวก โดยมีเรื่องเทศบาลเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้เข้ารับบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาคนและสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4.4 การให้บริการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากหลักการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้น จะทำให้กับความพึงพอใจของประชาชนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้นด้วย

5. การอภิปรายผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

5.1.1 การให้บริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องพนักงานไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เพราะเป็นจุดเริ่มต้นในการเปรียบเทียบว่า การให้บริการเป็นไปตามที่ตนเองคาดหวังหรือไม่ และที่สำคัญประชาชนส่วนใหญ่มักไม่พึงพอใจหากรู้สึกว่าการไม่ได้รับการปฏิบัติเหมือนๆ กับคนอื่นในเรื่องเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้แก่ โรแลนด์ (Rolland) [2] ที่ได้กล่าวว่า ความเสมอภาคเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เพราะการจัดทำบริการสาธารณะมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน เกท และเบเนต (Kats & Banet) [3] ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นพฤติกรรมให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและต้องให้การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน กุลธนะ พงศธร [4] ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ และ มิลเลท (Millet) [5] ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ดังนั้น ประชาชนทุกคนจึงควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สถาปิตานนท์ [6] ที่พบว่า ความเสมอภาคในการให้บริการเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ช่วยให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรพัฒนาระบบการให้บริการที่ช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างเสมอภาค เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

5.1.2 การให้บริการด้านความพอเพียงของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ต่อเนื่องมาจากการมีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และ

ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet) [5] และเพนชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas) [7] ที่กล่าวถึงไว้เป็นแนวทางเดียวกันว่า การให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับการความต้องการของผู้รับบริการอีกด้วย ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรจะมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของประชาชนที่เข้ารับบริการ เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

5.1.3 การให้บริการด้านความต่อเนื่องของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องพนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะอีกด้วย ซึ่งหากบริการสาธารณะมีการหยุดดำเนินการบ่อยๆ ก็ส่งผลทำให้ประชาชนเดือดร้อนและเกิดการร้องเรียนได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้แก่ กุลธนะ พงศธร [4] และ มิลเลท (Millet) [5] ที่ได้กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวจะต้องเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อเป็นหลักประกันความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สถาปิตานนท์ [6] ที่พบว่า ความต่อเนื่องของบริการในการให้บริการเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ช่วยให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรกำหนดแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เมื่อบริการสาธารณะหยุดชะงักลง เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

5.1.4 การให้บริการด้านการปรับปรุงบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องคุณภาพของผลงานที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังต่อการจัดทำบริการในระดับสูง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ โรแลนด์ (Rolland) [2] และ มิลเลท (Millet) [5] ที่ได้กล่าวในแนวทางเดียวกันว่า บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ รวมถึงรูปแบบของการให้บริการนั้นจะต้องมีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านผลงานและด้านคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการนั่นเอง ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สถาปิตานนท์ [6] ที่พบว่า การปรับปรุงบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ช่วยให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนนั่นเอง ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

5.1.5 การให้บริการด้านความสอดคล้องต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากการปรับปรุงบริการและและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน พงศธร [4] ที่ได้กล่าวถึงหลักความสอดคล้องกับความต้องการว่า บริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้นจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ได้ ดังนั้นเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

5.1.6 การให้บริการด้านความประหยัดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเทศบาลมีระบบการจ่ายค่าบริการที่ช่วยให้เกิดความประหยัด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจน้อยกว่าหลายๆ ด้าน และพบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนมากนัก และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน พงศธร [4] ที่ได้กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพื่อใช้บริการไม่ควรสูงเกินไปมากกว่าผลที่จะได้รับ ซึ่งเช่นเดียวกับที่ เพนชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas) [7] ให้ความเห็นไว้ว่า ค่าใช้จ่ายนั้นต้องไม่เกินความสามารถของผู้รับบริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการกำหนดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ โดยอาจมีการแจ้งค่าใช้จ่ายให้ประชาชนได้รับทราบราคา ค่าใช้จ่ายล่วงหน้า หรือหากค่าใช้จ่ายมีมูลค่าสูงเกินไปอาจมีระบบผ่อนชำระเป็นระยะเวลาที่ประชาชนสามารถจ่ายให้ได้ เพื่อช่วยให้การให้ประชาชนเห็นว่าเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนพยายามพัฒนาระบบบริการสาธารณะและนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนในระดับสูงต่อไป

5.1.7 การให้บริการด้านความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้ารับบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสำคัญน้อยกว่าในด้านอื่นๆ โดยมีสาเหตุมาจากการพัฒนาของเทคโนโลยีที่ทำให้ประชาชนเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนได้โดยง่าย โดยเฉพาะบริการเรื่องการขอทราบข้อมูลในด้านต่างๆ ที่สามารถค้นหาทางเว็บไซต์ได้โดยตรง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน พงศธร [4] และเพนชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas) [7] ที่ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้น ควรต้องเป็นไปในลักษณะที่สามารถทำได้โดยง่ายในด้านต่างๆ เช่น การเข้าถึงแหล่งบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น รวมถึงต้องไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป ดังนั้นเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มมากขึ้น โดยสำรวจความต้องการของประชาชนสำหรับนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะ เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งผลวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจุบันส่วนราชการ ยังคงให้

ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การพัฒนาในด้านดังกล่าวได้ทำให้ประชาชนเห็นอย่างเป็นรูปธรรมว่า เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนได้มีการทำงานและมีการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้ในระดับสูง ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการพัฒนาบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อช่วยให้ประชาชนเห็นว่า การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการ เช่น ระบบคิวตามลำดับก่อน-หลัง ระบบการจองคิวขอรับบริการ ระบบการแจ้งเหตุด่วน รวมถึง การพัฒนาและขยายช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ download แบบฟอร์มการขอรับบริการ การแจ้งเหตุหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับบริการสาธารณะ การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อช่วยให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและมีช่องทางที่ง่ายและสะดวกในการขอรับบริการ

6.1.2 เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต้องมีการสำรวจและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาสู่การกำหนดและวางแผนการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่เพียงพอกับความจำเป็นของประชาชนที่เข้ารับบริการ

6.1.3 เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต้องมีการทบทวนผลของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน รวมถึงการขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

6.1.4 เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต้องมีการทบทวนและประเมินค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงวิธีการชำระค่าบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรมีการศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ในเชิงคุณภาพ

6.2.2 ควรมีการศึกษาเรื่องในทำนองเดียวกันนี้ โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีการกักคล้ายกัน เช่น อบต. อบจ. และเทศบาลในพื้นที่อื่นๆ เป็นต้น

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2543). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

[2]

[3]

- [4] กุลธน ธนาพงศธร. (2530). การบริหารงานบุคคล. เอกสาร
การสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการจัดการ.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [5] Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service.**
New York : Mc Graw-Hill Book Company
- [6] จินตนา สถาปิตานนท์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่
มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร:
ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้าน
สมเด็จเจ้าพระยา.

[7]