

THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE OF BANGPOO SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, SAMUT PRAKARN PROVINCE

Veerachai PRAPHANPHOJ¹ and Kittiwat RATANADILOK NA PHUKET^{1*}

1 Faculty of Business Administration, Thongsook College, Thailand; thongsooksaraban@gmail.com
(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 19 September 2025

Revised: 3 October 2025

Published: 16 October 2025

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the service effectiveness of Bang Poo Municipality, Samut Prakan Province and study the level of relationship between individual factors and service effectiveness of Bang Poo Municipality, Samut Prakan Province. The population used in the study was 30,911 people residing in Bangpoo Sub-District Municipality and 380 people were selected as the sample of the research, the sample size was determined by means of Krejcie & Morgan's table. Questionnaires were used to collect data. The statistics used for the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, the chi-squared test and the Pearson's correlation. The results of the study showed that 1) the effectiveness of public services of Bang Poo Sub-district Municipality, Samut Prakan Province in the overall was at high level, when consideration to each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was the hassle-free procedure, followed by convenience, speed, accuracy and fairness, getting a resolution or complaint good service, friendly to visitors, honesty, transparency in work, and lastly, to improve the service accordingly. 2) Relationship level: It was found that the factors of gender, age and average monthly income were not correlated with the service effectiveness of Bang Poo Municipality, Samut Prakan Province. The level of education is related to the effectiveness of the service of Bang Poo Sub-district Municipality, Samut Prakan Province.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Samut Prakan Province

CITATION INFORMATION: Praphanphoj, V., & Ratanadilok Na Phuket, K. (2025). The Effectiveness of Public Service of Bangpoo Sub-District Municipality, Samut Prakan Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(10), 103

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

วีรชัย ประพันธ์พจน์¹ และ กิตติวัฒน์ รัตนติลก ณ ภูเก็ต^{1*}

1 คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข; thongsooksaraban@gmail.com (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษา ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30,911 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางของเครซีแอนด้อมแกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ใช้การสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม รักษามาตรฐานการบริการ การได้รับการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียน การบริการที่ดีเป็นมิตรแก่ผู้มาติดต่อความซื่อสัตย์ โปร่งใสในการทำงาน และลำดับสุดท้าย คือ พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นตามลำดับ 2) ระดับความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชน จังหวัดสมุทรปราการ

ข้อมูลการอ้างอิง: วีรชัย ประพันธ์พจน์ และ กิตติวัฒน์ รัตนติลก ณ ภูเก็ต. (2568). ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(10), 103

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทยมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวโน้มในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แม้ว่าประเทศไทยจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมาแล้วหลายครั้ง แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านการคลัง โดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆ ได้เอง ซึ่งยังจำเป็นต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆ จากส่วนกลาง โดยรัฐบาลยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งหรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับได้ว่า เป็นหน่วยงานพื้นฐานในท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีภารกิจในการที่จัดการที่บริการสาธารณะที่เป็นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งระบุไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนที่ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย บริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะโดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย ด้วยการกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอภายใต้รัฐธรรมนูญ ซึ่งระบุว่า การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์วิธีการเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้อง และเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติโดยต้องเป็นไป เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนร่วม (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

เทศบาลตำบลบางปู ได้รับการยกฐานะตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลทำให้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลบางปูเป็นเทศบาลตำบลบางปู เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ในทุกด้านให้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่

Denhardt (1966) ได้เสนอแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ขึ้นมา ได้แก่ แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เพื่อใช้ทดแทนแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งถูกนักวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และนักปฏิบัติการในแวดวงราชการทั้งหลายวิพากษ์วิจารณ์เป็นอย่างมากว่าเกิดผลเสียมากกว่าผลดีแก่ระบบราชการ

ดังนั้น การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ให้ความสำคัญกับ “ประชาธิปไตย” ว่าเป็นคุณค่าหลักที่สำคัญ แนวทางนี้มีรากฐานจากทฤษฎีเกี่ยวกับประชาธิปไตยและแนวทางอื่นๆ ในการแสวงหาความรู้ ซึ่งรวมถึงแนวทางแบบประชาธิปไตย แนวทางการตีความ แนวทางเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และแนวทางแบบ Post Modern มองข้าราชการว่าเป็นคนมีเหตุผลในเชิงยุทธศาสตร์ที่ใช้เหตุผล ทั้งทางด้านการเมืองเศรษฐกิจและองค์การ มองผลประโยชน์สาธารณะว่าเป็นผลจากการพูดคุยเกี่ยวกับคุณค่าที่มีร่วมกัน มองประชาชนว่าเป็นพลเมืองซึ่งมีทั้งสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบ นักบริหารหรือข้าราชการมีบทบาทรับใช้ประชาชน (Serving) เพราะประชาชน คือ เจ้าของประเทศตัวจริง ข้าราชการต้องมีบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย และเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิดค่านิยมร่วมกันในหมู่พลเมือง ชุมชน และกลุ่มต่างๆ กลไกที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือ การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้บรรลุผลที่ตกลงร่วมกัน มองว่า กลไกการตรวจสอบมีหลากหลาย ทั้งด้านกฎหมาย ค่านิยมของชุมชน บรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานทางด้านวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง ข้าราชการควรมีดุลยพินิจแต่ต้องมีการควบคุมและการตรวจสอบ โครงสร้างองค์การควรเป็นแบบร่วมมือกันโดยมีผู้นำรวมทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ ส่วนปัจจัยจูงใจข้าราชการและนักบริหาร คือ การได้รับใช้ประชาชนและการได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ได้แก่ 1) ความเชื่อถือได้ 2) การตอบสนอง 3) ความสามารถในการสื่อสารในการให้บริการ 4) ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือให้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ให้บริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก 5) ผู้ให้บริการต้องมีการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม 6) การสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการและมีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ 7) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ 8) ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ 9) ทำความเข้าใจผู้ใช้บริการ แนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ 10) การสร้างสิ่งจูงใจได้ ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม ดังนั้น คุณภาพการให้บริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค การให้บริการ นับได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับโดยตรงลูกค้า ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของแต่ละหน่วยมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งการซื้อสินค้าหรือการมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อถึงคุณภาพสินค้าและบริการต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลท้ายบ้าน ตำบลท้ายบ้านใหม่ ตำบลบางปู และตำบลบางปูใหม่ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30,911 คน (เทศบาลตำบลบางปู, 2567.)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลท้ายบ้าน ตำบลท้ายบ้านใหม่ ตำบลบางปู และตำบลบางปูใหม่ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 380 คน ได้มาโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610) สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 380 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1) แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบรวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้
- 2) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม
- 3) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
- 4) นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการทดสอบค่า ไค-สแควร์ (chi-square test)

ผลการวิจัย

- 1) ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม รักษามาตรฐานการบริการ การได้รับการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียน การบริการที่ดีเป็นมิตรแก่ผู้มาติดต่อความซื่อสัตย์ โปร่งใสในการทำงาน และลำดับสุดท้าย คือ พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1) ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	4.12	0.27	มาก	1
2) ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม	4.09	0.18	มาก	2
3) รักษามาตรฐานการบริการ	3.96	0.25	มาก	3
4) พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น	3.80	0.31	มาก	7
5) ความซื่อสัตย์ โปร่งใสในการทำงาน	3.83	0.40	มาก	6
6) การได้รับการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียน	3.90	0.21	มาก	4
7) การบริการที่ดีเป็นมิตรแก่ผู้มาติดต่อ	3.87	0.20	มาก	5
รวม	3.95	0.26	มาก	

2) ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 2 แสดงการสรุปการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	ปฏิเสธสมมติฐาน $\chi^2 = 2.201$ ค่า df = 4 Sig. = .343
อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	ปฏิเสธสมมติฐาน $\chi^2 = 3.341$ df = 5 Sig. = .139
ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	ยอมรับสมมติฐาน $\chi^2 = 23.215$ df = 4 Sig. = .000
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	ปฏิเสธสมมติฐาน $\chi^2 = 24.193$ df = 4 Sig. = .135

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้ในงานวิจัยสามารถอภิปรายโดยอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ “ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) ที่เสนอว่า การบริการที่มีประสิทธิผลควรมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนและสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยเทศบาลตำบลบางปูมีการจัดระบบการให้บริการอย่างเป็นระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน และลดความยุ่งยากในการดำเนินการ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็ว

ด้าน “ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม” ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชารินี เมธานุเคราะห์ (2542) ที่เห็นว่า การบริการภาครัฐควรมีความเสมอภาคและตรงเวลา โดยเทศบาลตำบลบางปูมีการแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ลดเอกสารและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม

ในด้าน “การรักษามาตรฐานการบริการ” และ “การพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น” ก็ได้รับการประเมินในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐชัย ไชยพรม (2566) ที่ศึกษาการให้บริการของกรมสรรพสามิต โดยเทศบาลตำบลบางปูมีการเก็บข้อมูลจากข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของประชาชนมาใช้ในการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้าน “ความซื่อสัตย์ โปร่งใสในการทำงาน” ก็ได้รับการประเมินในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ที่เน้นความซื่อสัตย์และความโปร่งใสในการบริการ โดยเทศบาลมีช่องทางให้ประชาชนแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และมีการตรวจประเมินการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ด้าน “การได้รับการแก้ปัญหาหรือข้อร้องเรียน” และ “การบริการที่ดีเป็นมิตรแก่ผู้มาติดต่อ” ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยสอดคล้องกับงานของ นิษฐา คงคาเรียน (2562) ที่เน้นการรับฟังและการแสดงอภัยด้วยดีของผู้ให้บริการ ซึ่งเทศบาลตำบลบางปูมีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม รวมถึงบุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

นอกจากนี้ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ พรรณราย อินทรัตน์ (2563) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในจังหวัดพิษณุโลก

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลตำบลบางปูมีการให้บริการที่มีประสิทธิผลในหลายมิติ ทั้งด้านกระบวนการ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการยกระดับการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการปรับปรุง โดยแนวทางในการพัฒนาการปรับปรุงการให้บริการนั้นควรดำเนินการสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ที่ว่า “การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อส่งเสริมทุนทางสถาบันของประเทศไทยในระยะเวลา ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 จึงอยู่ที่การยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและทันต่อสถานการณ์ โดยเร่งปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง สามารถให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการเชื่อมโยงจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นได้อย่างมีบูรณาการ และมีธรรมาภิบาล เพื่อรักษาเสถียรภาพทางสังคม และฟื้นฟูความเชื่อมั่นในรัฐ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบและสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในอนาคต
- 2) ควรศึกษากลุ่มประชากรที่ต้องติดต่อกับที่ทำการปกครองอำเภอเฉพาะแต่ละประเภทบริการและเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้รายละเอียดเฉพาะกลุ่มและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการนั้นๆ
- 3) ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อผลประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ เช่น แนวโน้มโดยรวมสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วิญญูชน.
- ธาริณี เมธานุเคราะห์. (2542). *คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- นัฐชัย ไชยพรม. (2565). *ประสิทธิผลการให้บริการของกรมสรรพสามิต. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- นิษฐา คงคาเรียน .(2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.*
- พรรณราย อินทรัตน์. (2563). *ความพึงพอใจต่อการปรับตัวศูนย์อาหารในมุมมองผู้บริโภคช่วงสถานการณ์โควิด-19 ศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจการค้าในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สุดารัตน์ บัวเนียม. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัมของอำเภอเมืองพัทลุงจังหวัดพัทลุง. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 6(2), 26-35.*

- Denhardt, D. T. (1966). A membrane-filter technique for the detection of complementary DNA. *Biochemical and biophysical research communications*, 23(5), 641-646.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2025 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).