

การศึกษาตัวชี้วัดของความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ Study of Satisfaction Indicators Affecting users of Government Agencies

เฉลิมพล ขันดนา

Charoemphon Kanadna

พนักงาน เทศบาลเมืองยโสธร สังกัดกระทรวงมหาดไทย

Employees Yasothon Municipality Ministry of Interior

*Corresponding Author Email: Charoemphon1996@hotmail.com

Received: 13 January 2025

Revised: 17 March 2025

Accepted: 18 March 2025

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ ต้องการศึกษาค้นคว้าตัวชี้วัดของความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งหนึ่งในตัวชี้วัดหลักคือ คุณภาพการบริการ โดยจะประเมินจากตัวชี้วัดย่อย ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการให้บริการ อาทิ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ อาทิ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาทิ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น 4) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ และ 5) ความโปร่งใสและความเป็นธรรม อาทิ การเปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนต่างๆ อย่างชัดเจนให้กับผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและติดตามได้ การไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้ จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือประชาชนเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ตลอดจน ยังเป็นผลให้หน่วยงานนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ: ตัวชี้วัด, ความพึงพอใจ, หน่วยงานของรัฐ

Abstract

This academic article purposes to study the satisfaction indicators that affect the service users of government agencies. One of the main indicators is the service quality. It is evaluated from the following sub-indicators: 1) Service process, such as convenient and fast service, or not many steps, having a diagram/diagram showing the service process 2) Service channels, such as having various channels to contact for service, easy and convenient service, having channels to respond to complaints, having channels to allow the public to participate in projects/activities, etc. 3) Service staff, such as polite and friendly service, having enough staff to

provide service, having knowledge and skills, providing service without discrimination, willing and ready to provide service at all times, being honest and sincere in performing duties, such as not asking for bribes or seeking improper benefits, etc. 4) Facilities, such as having clear and easy-to-understand signs indicating the location of the organization for those who want to receive services, having facilities for those who come to receive services, such as parking, toilets, waiting seats, drinking water, having materials, equipment, tools, etc. and 5) Transparency and fairness, such as disclosing information and various procedures clearly so that users can understand and follow them, non-discrimination, etc. All of these This will make users or the public satisfied with the service and will also allow the agency to use it as a guideline for improving and improving the agency effectively and efficiently.

Keywords: Indicators, Satisfaction, Government Agencies

บทนำ

ปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา สุขภาพ การคมนาคม หรือด้านการดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และต้องมีตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การศึกษาตัวชี้วัดของความพึงพอใจจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ สามารถรับรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ เป็นต้น

การศึกษาตัวชี้วัดของความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้และประสบการณ์ของประชาชนในการใช้บริการ ปัจจัยเหล่านี้ อาจรวมถึงคุณภาพของการบริการ ความรวดเร็วในการดำเนินการ ความโปร่งใสในการทำงาน และความเป็นธรรมในการให้บริการ การทำความเข้าใจในตัวชี้วัดเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถสร้างแนวทางในการพัฒนาบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล สอดคล้องกับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และความพึงพอใจ และกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2565) ได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับ การตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการและเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้มีการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด อีกทั้ง สอดคล้องกับสอดคล้องกับวาริช ราศรี

(2566) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ตำบลบัวค้อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนในตำบลบัวค้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.05 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.70 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.70 4) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.65 และ 5) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.45 ตามลำดับ พิษณุ นุ่นสมบุญ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2566) การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้เสนอแนะเกี่ยวกับการชำระค่าเล่าเรียนเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้มองเห็นมุมมองและทัศนคติของนักศึกษา ซึ่งใช้บริการด้านการชำระค่าเล่าเรียนของทางมหาวิทยาลัย ทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการชำระค่าเล่าเรียนอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรมีการสำรวจหรือศึกษาทัศนคติการได้รับการบริการและความพึงพอใจในการบริการทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพที่ดี เช่น Sidani, S., Epstein, D. R., Fox, M., & Collins, L. C. (2018) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ว่าเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการดูแล ทำหน้าที่เป็นตัวบ่งชี้ของการดูแลคุณภาพของประชาชนในชุมชน โดยเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการใช้วิธีการเฉพาะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ

ดังนั้น การศึกษาตัวชี้วัดของความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการวิเคราะห์และประเมินคุณภาพของการให้บริการที่หน่วยงานเหล่านั้นมีต่อประชาชน การศึกษาในเรื่องนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ตลอดจน ช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความคาดหวังเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสะท้อนถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่อาจมีอยู่ในระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะเป็ข้อมูลที่มีค่าต่อการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทวิเคราะห์

บทความวิชาการนี้ ต้องการศึกษาคตัวชี้วัดของความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยผู้เขียนสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ชัดเจน ซึ่งการมีขั้นตอนที่ชัดเจนจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าใจถึงกระบวนการต่าง ๆ ว่าเป็นไปอย่างไร อาทิ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ ขั้นตอนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยังจะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว การมีขั้นตอนในการดำเนินการจะช่วยลดการเกิดข้อผิดพลาดหรือความล่าช้าในการดำเนินงาน ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างราบรื่นต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง การลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและปรับปรุงกระบวนการให้ทันสมัยเป็นสิ่งสำคัญในการยกระดับการบริการภาครัฐ ดังนั้น การมีขั้นตอนการให้บริการที่ดีจะส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ และ

ส่งเสริมการบริหารงานที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ การให้บริการที่มีคุณภาพไม่เพียงแต่ช่วยให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ แต่ยังเป็นการสร้าง niềmไว้วางใจในภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งในระบอบประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศโดยรวมอีกด้วย

2. ช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น โดยการมีช่องทางหลากหลาย เช่น การให้บริการออนไลน์ การให้บริการผ่านศูนย์บริการ หรือการให้บริการผ่านการติดต่อทางโทรศัพท์ ช่วยให้ประชาชนสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกและเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่วยลดอุปสรรคในการเข้าถึงบริการและเพิ่มความสะดวกในการดำเนินการ อาทิ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายยังเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญ การให้บริการออนไลน์หรือการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ช่วยให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมหรือยื่นคำร้องต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงาน ลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง การใช้เทคโนโลยีทำให้การบริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายยังส่งเสริมให้ภาครัฐสามารถให้บริการแก่ประชาชนในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีข้อจำกัดในการเดินทางหรือเข้าถึงบริการในที่ต่าง ๆ การให้บริการทางโทรศัพท์หรือบริการเคลื่อนที่ (Mobile Service) ยังช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่ที่ไม่สามารถเดินทางไปยังหน่วยงานได้ ทำให้การบริการมีความครอบคลุมและทั่วถึงยิ่งขึ้น ทั้งนี้ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและประชาชน

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับประชาชน เพราะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ การมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการให้บริการช่วยให้กระบวนการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและคาดหวังจากหน่วยงานภาครัฐ อาทิ บริการพุดจาสุภาพ อัยยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น การให้บริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่จะส่งเสริมให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจในระบบการบริการภาครัฐ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเป็นมืออาชีพจะช่วยลดความเครียดหรือความวิตกกังวลของผู้ขอรับบริการได้ เนื่องจากประชาชนจะรู้สึกว่าการบริการได้รับการดูแลอย่างดี และการดำเนินการต่าง ๆ จะเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่โปร่งใสและยุติธรรม การมีเจ้าหน้าที่ที่มีจรรยาบรรณในการให้บริการยังช่วยป้องกันปัญหาการทุจริตหรือการบริการที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้น การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีคุณภาพช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความเอื้ออาทรจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงแต่ช่วยให้ภาครัฐทำงานได้ดี แต่ยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจจากประชาชนและการพัฒนาระบบการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

4) สิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้การบริการของภาครัฐสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายขึ้นสำหรับประชาชน การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ การบริการที่นั่งรอที่สะดวกสบาย, ห้องน้ำ, การจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม, และการติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วยให้ประชาชนรู้สึกสะดวกสบายและไม่ต้องเผชิญกับความยุ่งยากในการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งนี้ ยังทำให้การใช้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกยังช่วยลดภาระและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดระบบคิวอัตโนมัติหรือการให้บริการผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วและเป็นระเบียบ การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการไม่เพียงแต่ช่วยให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมได้สะดวกขึ้น แต่ยังช่วยลดความแออัดในสถานที่ให้บริการและลดเวลารอคอย ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจให้กับประชาชน การมีบริการที่สะดวกและครบครัน เช่น บริการแปลภาษา, พนักงานช่วยเหลือในกรณีผู้พิการ หรือบริการที่สามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกคน จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุม การให้บริการที่ดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมจะส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและประชาชน และช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของภาครัฐในภาพรวม

5) ความโปร่งใสและความเป็นธรรม

ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน เมื่อประชาชนเห็นว่าหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการที่โปร่งใส ไม่มีการปิดบังข้อมูลหรือกระบวนการต่าง ๆ พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจและเชื่อว่าการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ซึ่งจะช่วยลดข้อสงสัยและความไม่พอใจในบริการภาครัฐได้ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการทำให้ประชาชนสามารถคาดการณ์ได้ว่าการดำเนินการจะเป็นไปอย่างไร การให้บริการที่มีความเป็นธรรมหมายถึงการปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงบริการหรือการได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติหรืออคติใด ๆ การให้บริการที่เป็นธรรมไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากประชาชน แต่ยังเป็นการยืนยันถึงการบริหารงานที่มีจริยธรรมและเป็นไปตามหลักการประชาธิปไตย การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมยังช่วยลดปัญหาการทุจริตและการใช้อำนาจในทางที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการให้บริการของภาครัฐยังช่วยเสริมสร้างความมั่นคงและเสถียรภาพในสังคม เมื่อประชาชนเชื่อมั่นในระบบการบริการของรัฐ พวกเขาจะมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ การมีความโปร่งใสและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมช่วยให้ภาครัฐสามารถพัฒนาระบบการบริการที่ยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อค้นพบเชิงวิชาการ หรือองค์ความรู้ใหม่เชิงวิชาการ

ข้อค้นพบเชิงวิชาการจากการศึกษาตัวชี้วัดของความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น พบว่า ตัวชี้วัดประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ความโปร่งใสและความเป็นธรรม ตัวชี้วัดเหล่านี้ ปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทในการเสริมสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดีและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยตรง นอกจากนี้ การศึกษาได้พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังถูกกำหนดโดยการที่ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติ

อย่างยุติธรรมและเท่าเทียม การมีความโปร่งใสในกระบวนการให้บริการ เช่น การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการและขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงการมีช่องทางการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่ชัดเจน จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในกระบวนการและสามารถตรวจสอบผลการให้บริการได้ และยังพบว่า การใช้เทคโนโลยีและช่องทางออนไลน์ในการให้บริการมีความสำคัญในยุคดิจิทัล ผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ จะมีความพึงพอใจสูงขึ้น เนื่องจากการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถดำเนินการได้จากทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

การศึกษาตัวชี้วัดของความพึงพอใจที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ตัวชี้วัดประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ความโปร่งใสและความเป็นธรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ผู้ใช้บริการมักให้ความสำคัญกับการได้รับการบริการที่รวดเร็วและไม่มีความล่าช้า การที่กระบวนการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและไม่ยุ่งยากจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในระดับสูง นอกจากนี้ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการทางออนไลน์ ยังช่วยลดภาระและเวลาในการเดินทางของประชาชน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและทันสมัยยิ่งขึ้น และอีกปัจจัยที่มีความสำคัญคือ ทักษะของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างสุภาพและมีอาชีพ รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจจากประชาชน การบริการที่มีคุณภาพและเป็นมิตรจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่าของการบริการที่ได้รับดูแลอย่างเต็มที่และมีคุณค่าต่อการบริการ ตลอดจน ความโปร่งใสและความยุติธรรมในการให้บริการยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การที่หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการ เช่น ขั้นตอนการดำเนินการ เงื่อนไข หรือข้อกำหนดต่าง ๆ จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การให้บริการที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติหรืออคติใด ๆ ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในระบบการบริการของภาครัฐ รวมทั้งช่วยลดข้อขัดแย้งและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2565). *ความหมายความพึงพอใจ*. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2542). *ความหมายความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- พิชญ์ นุ่นสมบูรณ์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2566). การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(4), 175-192.
- วาริช ราศรี. (2566). *การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ ตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. (รายงานการวิจัย). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Sidani, S., Epstein, D. R., Fox, M., & Collins, L. C. (2018). The contribution of participant, treatment, and outcome factors to treatment satisfaction. *Research in Nursing & Health*, 41(6), 572–582.