

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยีโถ¹ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2560)

Community Satisfaction toward the Services of the Main Mission of Bueng Yitho Municipality in 2017 Fiscal Year

วิจิตร วิชัยสาร, พรวัทร หวงศ์, อรทิณี ทวยนาค และธนาพล สรณุจิตร
Vichit Vichaisan, Pornpat Whangdee, Onthinee Thuynak and Tanapon Saranghid
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย²
Faculty of Management Science, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560 (2) เพื่อศึกษาปัจจัย อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยีโถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยวิธีของ Taro Yamane สูตรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ(percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ,และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 22.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อย ละ 38.80 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.00 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 28.00 โดยกลุ่มประชากร ตัวอย่างส่วนมากมาใช้บริการสปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 32.00 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการ ที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$, $SD=.501$) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ เทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบร้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.63$, $SD=.493$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการรับนักท่องเที่ยว การให้บริการ ($\bar{X}=4.63$, $SD=.482$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.54$, $SD=.517$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$, $SD=.513$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการที่เป็นภารกิจหลัก, เทศบาลเมืองบึงยีโถ,
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

Abstract

The objectives of this research are (1) to study the level of the community satisfaction toward the services and mission of Bueng Yitho municipality in 2017 (2) to study the problems and comments of the services and mission of Bueng Yitho municipality (3) to recommend the development of the services as the main mission of Bueng Yitho municipality. The research used was

survey research. The samples consisted of 400 people. The data were analyzed using by frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of the study are as follows (1) 66.80 % of samples are females, 22% are more than 60 years old, 38.80% have finished in the high school, 21. % own their own business, 28% have income under 5,000 Baht per month, 32% received the service of at least once per week (2) the level of the community satisfaction toward the services of the main mission of Bueng Yitho municipality 2017 is in the highest level ($\bar{X}=4.59$, SD=.501). When consider the factors, it found that the factor of staff was in the high level ($\bar{X}=4.63$, SD=.493, 92.60%); next, the service process was at the highest level ($\bar{X}=4.63$, SD=.482, 92.60%); the facilities were at the highest level ($\bar{X}=4.54$, SD=.517, 90.80% and the service channel was in the high level ($\bar{X}=4.56$, SD=.513, 91.20 %). This research founded that the satisfaction of the elderly people in the life development center in Sathaporn village was at the highest level as were the services of Bueng Yitho medical and rehabilitation center, life development center for the elderly in Banfa-Rangsit village and the young children's center. The researcher recommends the following ways to develop the services of the main mission of Bueng Yitho municipality 2017 (1) reduce the services and add more staff (2) add the channel of the services and use the social media, Facebook or Line to publicize the activities (3) find the cause of the staff problems and solve them. Furthermore, train the staff about the service skills and communication skills to stimulate the staff's productivity. (4) add the facilities by the studying the statistics of people who use the service.

Keywords: satisfaction, the service that is the main mission, Bueng Yitho municipality, Thanyaburi district Pathumthani province



บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ซึ่งการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้บริการประชาชนได้ปากช่อง บริหาร และพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง มีความสัมพันธ์อย่างมากกับแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ซึ่งหลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมต่างๆ ได้โดยอิสระปลอดภัย จำกัดภาระและมีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐได้เน้นไปที่การกระจายอำนาจและการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กล่าว

คือเป็นการเปิดโอกาสและให้อิสระแก่ อปท. ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง อปท. ขึ้นมาใหม่มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงาน การบริหารบุคลากร การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

เทศบาลเมืองบึงย์โถ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่อยู่ในเขตปริมณฑล แวดล้อมด้วยโรงพยาบาล อุตสาหกรรมและหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนหลากหลายอาชีพ ลักษณะพื้นที่โดยรวมเป็นชุมชนเมือง มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาอย่างระดับขีดความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการหลักเพื่อตอบสนองความ

ต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล เทศบาลเมืองบึงบี๊โถ ยังมีความจำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการ โดยประสานงานให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย มาดำเนินการสำรวจคุณภาพของการให้บริการ โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบึงบี๊โถในประเด็นสำคัญๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการงานบริการหลักของเทศบาลเมืองบึงบี๊โถต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงบี๊โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงบี๊โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงบี๊โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลเมืองบึงบี๊โถ ได้รับการยกฐานะมาจาก “อบต.บึงบี๊โถ” (ก่อตั้งเมื่อ 2 มีนาคม 2538) และจาก “เทศบาลตำบลบึงบี๊โถ” (ยกฐานะจาก อบต.บึงบี๊โถ เมื่อ 1 สิงหาคม 2550) มาเป็น “เทศบาลเมืองบึงบี๊โถ” เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2554 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลบึงบี๊โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นเทศบาลเมืองบึงบี๊โถ ประกาศ ณ วันที่ 16 กันยายน 2554 โดยมีนายชูชาติ หานุสวัสดิ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ลงนาม ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 129 ตอนพิเศษ 13 ง หน้า 44 ลงวันที่

11 มกราคม 2555

สาเหตุที่มีการยกฐานะเป็น “เทศบาลเมืองบึงบี๊โถ” สืบเนื่องจากในปัจจุบัน (ปี พ.ศ.2554) เขตพื้นที่ตำบลบึงบี๊โถ มีความเจริญเติบโตและมีการพัฒนาในหลายๆ ด้านอย่างรวดเร็ว เช่น การพาณิชกรรม การท่องเที่ยว การศึกษา การอุตสาหกรรม การกีฬา การคมนาคมขนส่ง และสภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นสังคมเมืองมากขึ้น วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลบึงบี๊โถมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเป็นสังคมเมือง เทศบาลเมืองบึงบี๊โถในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณูปโภคและคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนตำบลบึงบี๊โถให้มีความอยู่ดีกินดี มีคุณภาพกายและคุณภาพใจที่ดี จึงมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรให้ใหญ่ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง ครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday & Andersen (อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ มาก มนี, 2548, น. 25) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

2.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับ บริการ ซึ่งแยกออกเป็น

2.1.1 การใช้เวลาอุดຍอยในสถานที่บริการ

2.1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ

2.1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ

2.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการ บริการ ซึ่งแยกออกเป็น

2.2.1 การได้รับการบริการทุกประเภท ในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

- 2.2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 2.2.3 ได้มีการติดตามผลงาน
- 2.3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2.4. ความพึงพอใจต่ออธิบาย ความน่าสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการแก่การแสดงอธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

2.5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

2.6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ศศนันท์ วิวัฒนาสา (อ้างถึงใน ศศนันท์ ขวัญทอง, 2548, น. 11) กล่าวว่าการบริการมีลักษณะที่สำคัญๆ แตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไปหลายประการ ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายและโอกาสใหม่ๆ ในการขาย ได้แก่

3.1 ไม่สามารถจับต้องได้ บริการเป็นนามธรรม ไม่ใช่รูปธรรม จึงไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ ไม่สามารถให้ตัวอย่างลูกค้าได้ลืมส ลับผัส เทืน ดมกลิ่น หรือฟังก่อนซื้อได้ นักขายบริการจึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องเน้นผลประโยชน์ที่ผู้ซื้อจะได้รับ เช่น ผู้ที่ประกันชีวิตก็จะได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุและการรักษาพยาบาล เป็นต้น นักขายจึงต้องพยายามให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ

3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกได้ บริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายหรือให้บริการได้ เช่น ทันตแพทย์ที่ในขณะให้บริการที่คนไข้จะต้องอยู่ด้วย ดังนั้น หากพิจารณาจากจุดยืนของการขายตรงจะเป็นช่องทางการจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้การขายบริการไม่สามารถทำได้ในตลาดจำนวนมาก เนื่องจากข้อจำกัดของการดำเนินงาน เช่น ในแต่ละวันช่างซ่อมรถยนต์จะซ่อมรถได้ในจำนวนจำกัดเท่าที่จะทำได้ อย่างไรก็ตามธุรกิจบางประเภท เช่น ประกันชีวิตและการท่องเที่ยว ฯลฯ นั้นอาจมีบุคคลที่เป็นตัวแทนเข้ามาช่วยส่งเสริมให้สามารถขยายตลาดได้มากขึ้น

3.3 ไม่มีมาตรฐานแน่นอน อุตสาหกรรมบริการหรือแม้แต่ผู้ขายบริการไม่สามารถทำให้บริการเป็นมาตรฐานแน่นอนได้ เช่น สายการบินไม่สามารถทำให้

คุณภาพของการบริการเท่ากันทุกเที่ยวบินได้ และเป็นการยากที่คาดคะเนคุณภาพของการบริการล่วงหน้าได้ ดังนั้น บริการจึงมีลักษณะที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและความร่วมมือของลูกค้าด้วย

3.4 ไม่สามารถเก็บรักษาได้ บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนสินค้าและอุปสงค์มักจะขึ้นๆ ลงๆ ตามฤดูกาลตามวันหรือชั่วโมง จึงทำให้การวางแผนผลิตภัณฑ์ การตั้งราคาและการส่งเสริมบริการเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารการโฆษณาและการลดราคาอาจจะช่วยกระตุ้นความต้องการในระหว่างช่วงลูกค้าน้อยได้ เช่น โรงแรมอาจเสนอราคาต่ำกว่าราคาปกติหรือราคาเป็นชุดสำหรับครอบครัว

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

Willium H. Lucy Dennis Gilbert และ G.S. Birkhead (1977 อ้างถึงใน นิเมศ พรหมพยัต, 2542, น. 22) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

4.1 ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร้อน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

4.3 ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้ทรัพยากร

4.4 ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ บริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำไปปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมารูปผลผลิตหรือการบริการ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

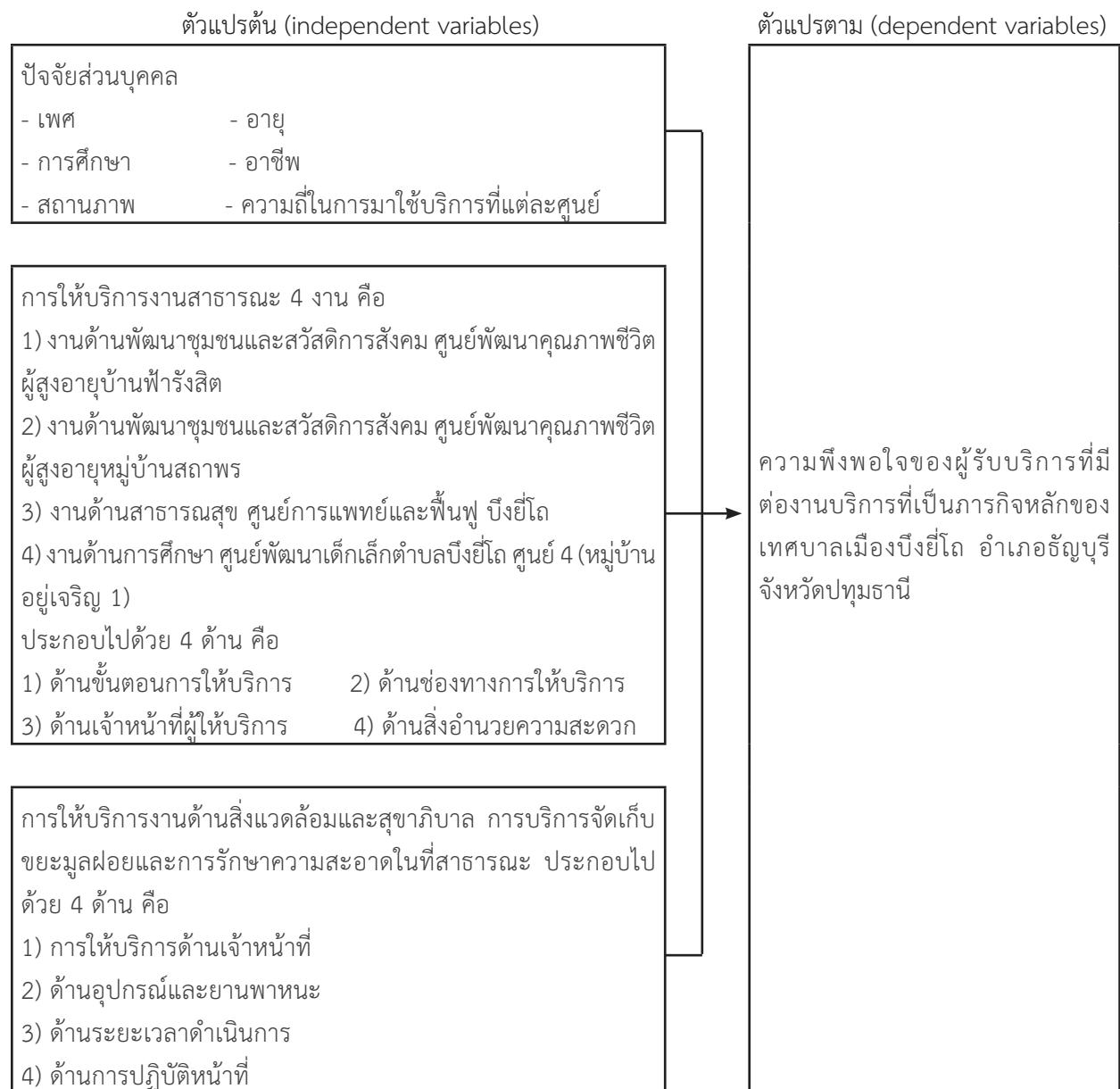
Daniel Wit (1967 อ้างถึงใน ชูวงศ์ ชาญชุตร, 2539, น. 11) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชากรในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงแต่บางส่วนในการปกครองท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจปกครองมาจากการประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้อง

ถินก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกินจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยให้องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายใต้ท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

6. การกระจายอำนาจการปกครอง

ประยุร กาญจนดุล (2541, น. 183) ได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการจัดทำบริหารสาธารณชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นหรือองค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในราชการบริหารส่วนกลางรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นหรือองค์กรนั้นเอง โดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลเท่านั้น ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถมี จำนวน 37,703 คน (ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 12 มกราคม 2559 จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ) ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร โดยสูตรของ Taro Yamane ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 เท่ากับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ 4 งานหลัก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล การจัดเก็บขยะมูลฝอยและการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณูปการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการสิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์และข้อมูลจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการ

สำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ 4 งานหลัก ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล การจัดเก็บขยะมูลฝอยและการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณูปการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 และ เพศชายเป็นร้อยละ 38.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 22.00 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 22.00 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 21.00 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 19.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.80 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.00 ประถมศึกษา ร้อยละ 18.00 และระดับปริญญาโท ร้อยละ 7.00 และ อื่นๆ ร้อยละ 2.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.00 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 17 รับราชการร้อยละ 15.00 ว่างงาน ร้อยละ 13.00 รับจ้าง ร้อยละ 10.00 อื่นๆ ร้อยละ 13.00 พนักงานบริษัท 10.00 และเกษตรกร ร้อยละ 1.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 28.00 รองลงมา รายได้ 10,001 - 15,000 บาท รายได้ 19.00 รายได้ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 18.00 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 18.00 และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 17.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 32.00 รองลงมาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 28.00 มาใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 21.00 และมาใช้บริการ

สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง ร้อยละ 19.00

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ($\bar{X}=4.59$, $SD=.501$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ($\bar{X}=4.63$, $SD=.493$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ($\bar{X}=4.63$, $SD=.482$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ($\bar{X}=4.54$, $SD=.517$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ($\bar{X}=4.56$, $SD=.513$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 พิจารณาแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งงานวิจัยขึ้นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพยุง อินทร์วิลัย (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยสัสดีเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสัสดีเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความรวดเร็วที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านอาคาร/สถานที่และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้การบริการ อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ยังมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรุณิ สิงห์นิล (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลของนา

อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลของนา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลของนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลของนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริหารอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลของนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับความถึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลของนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลของนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลของนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษาโดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่จบชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลของนา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี

ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจ แตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว

5. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอุดหนังกายให้กับผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ในการติดตามประเมินผลการป้องกันสาธารณสุข จัดให้มีถังขยะเพิ่มขึ้นและให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล คุ้มครองป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังจากการหน่วยงานปฏิกูล คุ้มครองป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง จากการหน่วยงานของรัฐ จัดกิจกรรมการแข่งขันเกี่ยวกับการผลิตของใช้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลบึงย์ໂຄ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ยังมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทิมาพร ทองนาค (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปง อำเภอทางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง โดยตัวแปรภูมิหลังที่ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันและมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การรับทราบข้อมูลข่าวสารจาก อบต. ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่พบ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและด้านงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

1. งานศูนย์พัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านซ่องทางการให้บริการ เทศบาลควรพัฒนาขึ้น ต่อนการให้บริการ ควรลดระยะเวลาในการให้บริการ โดยกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ประชาชนสามารถคำนวณเวลาในการมารับบริการได้

2. งานศูนย์การแพทย์และพื้นฟู บึงย์ໂຄ มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านซ่องทางการให้บริการ เทศบาลควรพัฒนาขึ้น ต่อนการให้บริการ เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง โดยมีการจัดทำเอกสารหรือให้บริการแบบอุกหน่วยเคลื่อนที่ ประชาสัมพันธ์เพื่อตอบข้อสงสัยหรือให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

3. งานศูนย์พัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ บ้านฟ้ารังสิต มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลควรพัฒนาขึ้น ต่อนการให้บริการ ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน

4. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงย์ໂຄ ศูนย์ 4 (หมู่บ้านอยู่เจริญ 1) มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลควรพัฒนาขึ้น ต่อนการให้บริการการให้บริการควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอต่อการใช้

5. ข้อเสนอแนะของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลการจัดเก็บขยะมูลฝอย และการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ทางเทศบาลควรบำรุงรักษารถบรรทุกขยะและถังให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

5.2 ด้านระยะเวลาดำเนินการ ทางเทศบาลควรให้บริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

References

- Chayabud, C. (1996). *Local government in Thailand*. Bangkok: Department of Provincial Administration. (in Thai)
- Kranjanadoon, P. (1998). *Administrative law*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Kwanthong, K. (2005). *The customer satisfaction of Thai Bang public company limited in Patumthani*. Master of Business Administration Thesis, Valaya Alongkorn Rajabhat University. (in Thai)
- Makmanee, S. (2005). *Fators effect patients' satisfaction in outpatient department service in Jedsamean hospital at Ratchaburi province*. Master of Science Thesis, Silpakorn University. (in Thai)
- Prompayat, N. (1999). *Community satisfaction toward the services of Sungai Kolok municipality*. Master of Liberal Arts Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Singni, W. (2007). *Community satisfaction toward the services of the subdistrict administrative organization at Kong Nang, Tha Bo district, Nong Khai province*. Master of Public Administration Thesis, Maha Sarakham University. (in Thai)
- Tongnak, C. (2008). *Community satisfaction toward the services of the subdistrict administrative organization at Ban Pong, Hang Dong district, Chiang Mai province*. Master of Public Administration Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

