

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ  
อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร (ประจำปีงบประมาณ 2560)  
Community Satisfaction toward the Services of the Main Mission of  
Bueng Yitho Municipality in 2017 Fiscal Year

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร หวังดี, อรทัย ทวยนาค และธนพล สราญจิตร์

Vichit Vichaisan, Pornpat Whangdee, Onthinee Thuynak and Tanapon Saranghid

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Faculty of Management Science, Eastern Asia University

### บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ 2560 (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยวิธีของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 22.00 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.80 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.00 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 28.00 โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนมากมาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 32.00 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.59$ ,  $SD=.501$ ) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=4.63$ ,  $SD=.493$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.63$ ,  $SD=.482$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.54$ ,  $SD=.517$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.56$ ,  $SD=.513$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการที่เป็นภารกิจหลัก, เทศบาลเมืองบึงยี่โถ, อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร

### 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 โดยเป็นแนวความคิดในการให้บริการประชาชนได้ปกครอง บริหาร และพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง มีความสัมพันธ์อย่างมากกับแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ซึ่งหลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมต่างๆ ได้โดยอิสระปลอดการขึ้นนำจากรัฐบาล และมีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐได้เน้นไปที่การกระจายอำนาจและการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กล่าว

คือเป็นการเปิดโอกาสและให้อิสระแก่ อปท. ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยการจัดตั้ง อปท. ขึ้นมาให้มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงาน การบริหารบุคลากร การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่อยู่ในเขตปริมณฑล แวดล้อมด้วยโรงงานอุตสาหกรรมและหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนหลากหลายอาชีพ ลักษณะพื้นที่โดยรวมเป็นชุมชนเมือง มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนายกระดับขีดความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการหลักเพื่อตอบสนองความ

ต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล เทศบาลเมืองบึงยี่โถจึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการโดยประสานงานให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มาดำเนินการสำรวจคุณภาพของการให้บริการ โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถในประเด็นสำคัญๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการงานบริการหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ได้รับการยกฐานะมาจาก “อบต.บึงยี่โถ” (ก่อตั้งเมื่อ 2 มีนาคม 2538) และจาก “เทศบาลตำบลบึงยี่โถ” (ยกฐานะจาก อบต.บึงยี่โถ เมื่อ 1 สิงหาคม 2550) มาเป็น “เทศบาลเมืองบึงยี่โถ” เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2554 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ประกาศ ณ วันที่ 16 กันยายน 2554 โดยมีนายชูชาติ หาญสวัสดิ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ลงนาม ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 129 ตอนพิเศษ 13 ง หน้า 44 ลงวันที่

11 มกราคม 2555

สาเหตุที่มีการยกฐานะเป็น “เทศบาลเมืองบึงยี่โถ” สืบเนื่องจากในปัจจุบัน (ปี พ.ศ.2554) เขตพื้นที่ตำบลบึงยี่โถ มีความเจริญเติบโตและมีการพัฒนาในหลายๆ ด้านอย่างรวดเร็ว เช่น การพาณิชยกรรม การท่องเที่ยว การศึกษา การอุตสาหกรรม การกีฬา การคมนาคมขนส่ง และสภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นสังคมเมืองมากขึ้น วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลบึงยี่โถมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเป็นสังคมเมือง เทศบาลเมืองบึงยี่โถในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ดูแลคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนตำบลบึงยี่โถให้มีความอยู่ดีกินดี มีคุณภาพกายและคุณภาพใจที่ดี จึงมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรให้ใหญ่ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง ครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday & Andersen (อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ มากมณี, 2548, น. 25) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

2.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

2.1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ

2.1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ

2.1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ

2.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

2.2.1 การได้รับการบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

2.2.3 ได้มีการติดตามผลงาน

2.3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2.4. ความพึงพอใจต่ออสังหาริมทรัพย์ ความน่าสนใจ  
ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการแก่การแสดงอสังหาริมทรัพย์ทางที่ดีเป็น  
กันเองให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

2.5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ  
ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

2.6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ  
ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

### 3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ศศันท์ วิวัฒน์ชาติ (อ้างถึงใน ศุภลักษณ์  
ขวัญทอง, 2548, น. 11) กล่าวว่าบริการมีลักษณะที่  
สำคัญๆ แตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไปหลายประการ ซึ่ง  
ก่อให้เกิดความท้าทายและโอกาสใหม่ๆ ในการขาย ได้แก่

3.1 ไม่สามารถจับต้องได้ บริการเป็นนามธรรม  
ไม่ใช่รูปธรรมจึงไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ ไม่สามารถให้  
ตัวอย่างลูกค้าได้สัมผัส สัมผัส เห็น ดมกลิ่น หรือฟังก่อน  
ซื้อได้ นักขายบริการจึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องเน้นผล  
ประโยชน์ที่ผู้ซื้อจะได้รับ เช่น ผู้ที่ประกันชีวิตก็จะได้รับ  
ความคุ้มครองอุบัติเหตุและการรักษาพยาบาล เป็นต้น นัก  
ขายจึงต้องพยายามให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ

3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกได้ บริการไม่สามารถ  
แยกจากผู้ขายหรือให้บริการได้ เช่น ทันตแพทย์ที่ในขณะที่  
ให้บริการที่คนไข้จะต้องอยู่ด้วย ดังนั้น หากพิจารณาจาก  
จุดยืนของการขายตรงจะเป็นช่องทางการจำหน่ายที่มี  
ประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้การขายบริการไม่สามารถ  
ทำได้ในตลาดจำนวนมาก เนื่องจากข้อจำกัดของการดำเนิน  
งาน เช่น ในแต่ละวันช่างซ่อมรถยนต์จะซ่อมรถได้ในจำนวน  
จำกัดเท่าที่จะทำได้ อย่างไรก็ตามธุรกิจบางประเภท เช่น  
ประกันชีวิตและการท่องเที่ยว ฯลฯ นั้นอาจมีบุคคลที่เป็น  
ตัวแทนเข้ามาช่วยส่งเสริมให้สามารถขยายตลาดได้มากขึ้น

3.3 ไม่มีมาตรฐานแน่นอน อุตสาหกรรม  
บริการหรือแม้แต่มืออาชีพบริการไม่สามารถทำให้บริการ  
เป็นมาตรฐานแน่นอนได้ เช่น สายการบินไม่สามารถทำให้

คุณภาพของการบริการเท่ากันทุกเที่ยวบินได้และเป็นการ  
ยากที่คาดคะเนคุณภาพของการบริการล่วงหน้าได้ ดังนั้น  
บริการจึงมีลักษณะที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและ  
ความร่วมมือของลูกค้าด้วย

3.4 ไม่สามารถเก็บรักษาได้ บริการไม่สามารถ  
เก็บรักษาไว้ได้เหมือนสินค้าและอุปสงค์มักจะขึ้นๆ ลงๆ ตาม  
ฤดูกาลตามวันหรือชั่วโมง จึงทำให้การวางแผนผลิตภัณฑ์  
การตั้งราคาและการส่งเสริมบริการเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้  
บริหารการโฆษณาและการลดราคาอาจจะช่วยกระตุ้นความ  
ต้องการในระหว่างช่วงลูกค้าน้อยได้ เช่น โรงแรมอาจเสนอ  
ราคาต่ำกว่าราคาปกติหรือราคาเป็นชุดสำหรับครอบครัว

### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

William H. Lucy Dennis Gilbert และ G.S.  
Birkhead (1977 อ้างถึงใน นิเมธ พรหมพัต, 2542, น.  
22) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่  
สำคัญ คือ

4.1 ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากรอัน  
ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ  
(process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

4.3 ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่ง  
หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้ทรัพยากร

4.4 ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ  
(impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ  
บริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการ  
พิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่  
มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต  
และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

### 5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

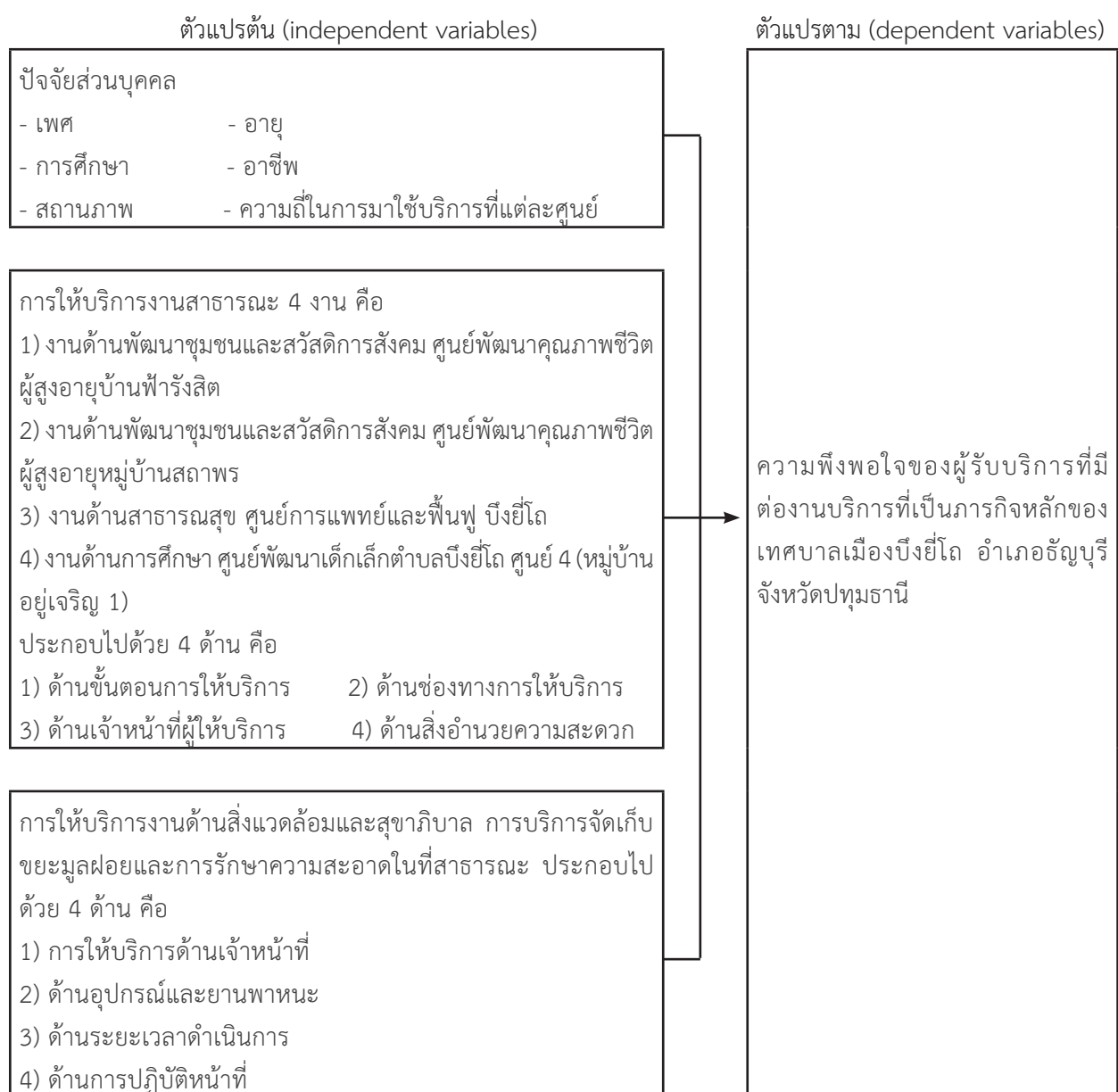
Daniel Wit (1967 อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร,  
2539, น. 11) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่  
รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการ  
ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชากรในท้องถิ่น  
ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงแต่บาง  
ส่วนในการปกครองท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจ  
ปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น

ถิ่นที่ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

#### 6. การกระจายอำนาจการปกครอง

ประยูร กาญจนดุล (2541, น. 183) ได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการจัดทำบริหารสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นหรือองค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในราชการบริหารส่วนกลางรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นหรือองค์กรนั้นเอง 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 ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 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 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการสิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์และข้อมูลจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการ

สำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ 4 งานหลัก ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล การจัดเก็บขยะมูลฝอยและการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

### 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 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.80 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 35.00 ประถมศึกษา ร้อยละ 18.00 และระดับปริญญาโท ร้อยละ 7.00 และอื่นๆ ร้อยละ 2.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.00 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 17 รับราชการร้อยละ 15.00 ว่างาน 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 รายได้ร้อยละ 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 อำเภอรัญบุรี 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 อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 พิจารณาแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพยุ่ง อินทร์วิสัย (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยสวัสดิเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยสวัสดิเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความรวดเร็วที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านอาคาร/สถานที่และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้การบริการ อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ยังมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรวิมล สิงห์นิล (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง

อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ การศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคายผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษาโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษาโดยรวมและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนที่จบชั้นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและประชาชนที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี

ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจ แตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว

5. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้แก่ จัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ในการติดตามประเมินผลการป้องกันสาธารณสุข จัดให้มีถังขยะเพิ่มขึ้นและให้มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล คุ่มครองป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังจากทางหน่วยงานปฎิภูค คุ่มครองป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังจากทางหน่วยงานของรัฐ จัดกิจกรรมการแข่งขันเกี่ยวกับการผลิตของใช้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ยังมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทิมาพร ทองนาค (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง โดยตัวแปรภูมิหลังที่ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันและมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การรับทราบข้อมูลข่าวสารจาก อบต. ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่พบ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและด้านงบประมาณ

## ข้อเสนอแนะ

1. งานศูนย์พัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุหมู่บ้านสภาพมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ เทศบาลควรพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ควรลดระยะเวลาในการให้บริการ โดยกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ประชาชนสามารถคำนวณเวลาในการมารับบริการได้

2. งานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ เทศบาลควรพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง โดยมีการจัดทำเอกสารหรือให้บริการแบบออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์เพื่อตอบข้อซักถามหรือให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

3. งานศูนย์พัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ บ้านฟ้ารังสิต มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลควรพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

4. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ 4 (หมู่บ้านอยู่เจริญ 1) มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลควรพัฒนาขั้นตอนบริการการให้บริการควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอต่อการใช้

5. ข้อเสนอแนะของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพการจัดเก็บขยะมูลฝอย 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)
- Promptayat, 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 or ganization 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)

