

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับยุทธศาสตร์การพัฒนา  
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต(ประจำปีงบประมาณ 2557)

Community Satisfaction Toward Public Services Provider of Bueng Yitho Municipality and  
the Strategy of the Quality of Life

วิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภัทร์ หวังดีและ อรทีณี ทวยนาค

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี (2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.80 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.75 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 34.50 ประกอบอาชีพรับจ้าง คือ ร้อยละ 30.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 28.50 โดยกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.75 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.63, SD=0.840) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  =4.56, SD=0.960) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และการบริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.49, SD=0.908) คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการสาธารณะ

**Abstract**

The research objectives are to study: (1) community satisfaction levels toward public service providers of Bueng Yitho Municipality (2) problems, obstacles and recommendations toward public service providers of Bueng Yitho Municipality (3) the public services models development of public services of Bueng Yitho municipality continually. This research is survey research, collecting 400 samples. The statistics used is descriptive statistic such as percentage, average and standard deviation. The results are as follows: (1) the demographic characteristics of the

samples were mainly females (56.80%), age 41 - 50 years old (36.75%), finished high school (34.50%), employed (30.25%), salary 10,001 -15,000 baht (28.50%) and an average 10 or more years of community residence (34.75%).

(2) Overall, community satisfaction levels of the sample grouping for Bueng Yitho Municipality in sub-district Thanyaburi Pathum-Thani province is at the highest level. Considering the community satisfaction levels toward public service providers of Bueng Yitho Municipality, the result revealed that the sampled group was significantly pleased with the systematic service operations ( $\bar{X}=4.63$ ,  $SD = 0.840$ ) counted as 92.60%. Facilities in servicing are the minority of the satisfaction ( $\bar{X}=4.56$ ,  $SD = 0.960$ ) counted as 91.20%. The servicing staff are respectively the lowest level of the satisfaction ( $\bar{X}=4.49$ ,  $SD = 0.908$ ) counted as 89.80%.

**Keywords:** the citizen's satisfaction, public servicing

## ความนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 นอกจากจะให้ความสำคัญกับการเมืองการปกครองในรูปแบบการบริหารราชการส่วนกลางแล้ว ยังได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีของโลกในยุคปัจจุบันนี้ที่ได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิถีชีวิตของประชาชน เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงและมีข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้ในหลายช่องทางและรวดเร็ว มากจึงส่งผลให้มีการกระจายอำนาจทางการปกครอง

ไปสู่ท้องถิ่นให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม และทางองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเองก็สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด ผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายบังคับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ภายใต้อำนาจของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดการบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจการของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแล การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

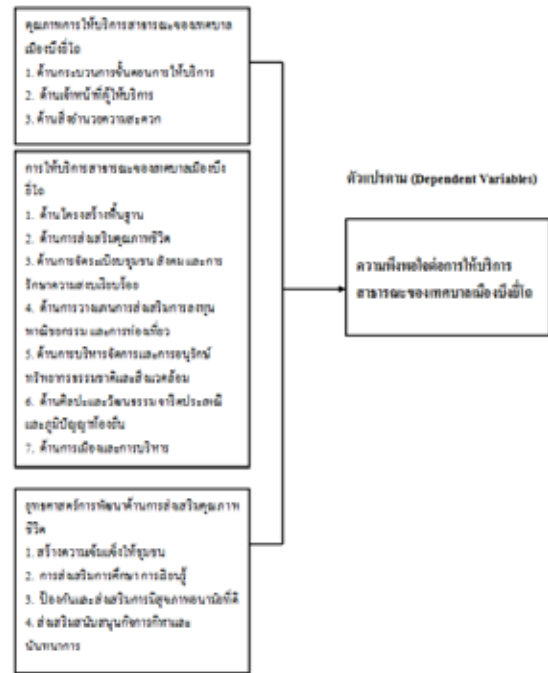
การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) หลักการ

กระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถ  
 กระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจาก  
 การชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความ  
 ต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ เทศบาลเมืองบึงยี่โถอยู่  
 ในเขตปริมณฑล มีโรงงานอุตสาหกรรมหมู่บ้านจัดสรร  
 ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนหลากหลายอาชีพ  
 ลักษณะโดยรวมเป็นชุมชนเมือง มีการขยายตัวทางด้าน  
 เศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว สภาพทั่วไปเทศบาล  
 เมืองบึงยี่โถ ตั้งอยู่ที่ทิศตะวันออกเฉียงของแม่น้ำเจ้าพระยา อยู่  
 ภาคกลางของประเทศ ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 20  
 กิโลเมตร และห่างจากอำเภอลำลูกเกด ประมาณ 6 กิโลเมตร  
 สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองรังสิตประยูรศักดิ์ ไหล  
 ผ่านกลางพื้นที่เป็นเส้นแบ่งเขต โดยธรรมชาติ โดยหมู่ที่ 2  
 และหมู่ที่ 4 อยู่ทางทิศเหนือ หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 1 อยู่ทาง  
 ทิศใต้มีแม่น้ำเจ้าพระยาเชื่อมต่อคลองรังสิตประยูรศักดิ์  
 อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
 ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง บึงยี่โถจึง  
 จำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการของเทศบาล  
 เมืองบึงยี่โถ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของ  
 ผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไป  
 ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ  
 ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
 เมืองบึงยี่โถ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ  
 ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ  
 อำเภอลำลูกเกด จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการ  
 ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอลำ  
 ลูกเกด จังหวัดปทุมธานี

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ  
 กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.  
 2542

### วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน  
 อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 31,063 คน  
 (ข้อมูลสำรวจเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2557) ผู้วิจัยใช้วิธีการ  
 คำนวณจากสูตร โดยสูตรของ Yamme ที่ช่วงความ  
 เชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05  
 เท่ากับร้อยละ 5 ดังนั้นในระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว  
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งเป็น การรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์และข้อมูลจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.80 และเพศชายร้อยละ 43.20 สำหรับอายุของกลุ่มประชากร พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.75 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 22.00 และมีอายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 19.75 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 34.50 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.50 และจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 23.75 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คือ ร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.75 และพนักงานบริษัท ร้อยละ 15.50 ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001–15,000 บาท ร้อยละ 28.50 รองลงมาคือมีรายได้ 5,001–10,000 บาท ร้อยละ 23.75 และมีรายได้ 15,001–20,000 บาท ร้อยละ 19.00 โดยกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.75 รองลงมาอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถเป็นเวลา 6–10 ปี ร้อยละ 30.75 และอยู่อาศัยเป็นเวลา 2–5 ปี ร้อยละ 28.00

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56, SD = 0.903$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63, SD = 0.840$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.56, SD = 0.960$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และการบริการด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.49$ ,  $SD=0.908$ ) คิดเป็น ร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=4.61$ ,  $SD=0.864$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวมากที่สุด ( $\bar{X}=4.71$ ,  $SD=0.750$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20

4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัด ปทุมธานี ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึง พพอใจในการให้บริการสาธารณะด้านยุทธศาสตร์การ พัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}=4.70$ ,  $SD=0.667$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

## การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึง ยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึง พพอใจต่อกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองบึงยี่โถ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ งานวิจัยชิ้นนี้มีความ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร ชุมวรฐายี (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับ การต่อกรบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด: ศึกษา เฉพาะกรณี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกรบริการของ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่พึงพอใจ ในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกเป็น รายด้านของความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้าน

ทั้ง 3 ด้าน คือระบบการให้บริการให้บริการ และด้าน สถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งงานวิจัยนี้ได้มีการมองถึงกรอบแนวคิดเรื่องของการ ให้บริการประชาชนในด้านการบริการ สถานที่ สิ่ง อำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ ในส่วนนี้มี ความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ พนาภิคุณ (2549) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี” เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อทราบถึง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. โดยผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. โดยรวมและตาม รายด้านอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านการส่งเสริมการศึกษาและการสาธารณสุขมากที่สุด และรองลงมาเป็นด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและ วัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านโครงสร้าง พื้นฐานน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึง พพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. พบว่า ประชาชนมีปัญหาในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ โทรศัพท์ สาธารณะ น้ำท่วมถนน ขยะ และหญ้าข้างถนน ทูนาการศึกษาของนักเรียน การสนับสนุนโรงเรียนในเรื่อง สื่อการเรียนการสอน สถานีอนามัยไม่มีแพทย์อยู่ประจำ และจ่ายยาที่ไม่มีคุณธรรม ขาดการกระจายข้อมูลข่าวสาร การอบรมเสริมความรู้ การให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ การพัฒนาหมู่บ้าน การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และการ ส่งเสริมการเรียนรู้อัตนธรรมประเพณีไทยให้แก่วัยรุ่น ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้าน ๆ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
กระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึง  
ยี่โถในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึง  
พอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถในด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยพิจารณา  
เป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ  
การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วมาก  
ที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00  
รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความ  
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20  
และการที่เทศบาลมีการให้บริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
กระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึง  
ยี่โถด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษา พบว่า กลุ่ม  
ตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
กระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึง  
ยี่โถด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
ที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80  
โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี  
ความ พึงพอใจต่อการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม  
แจ่มใส เต็มใจให้บริการมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.76 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ การที่เจ้าหน้าที่  
มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เช่น การให้  
คำแนะนำหรือการตอบข้อซักถาม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และเรื่องที่เจ้าหน้าที่  
ให้บริการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการ  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
กระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง  
บึงยี่โถ

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านสิ่งแวดล้อม  
สะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาเป็นราย  
ประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการเรื่องมีช่องทางในการติดต่อกับทางเทศบาลได้  
หลายสะดวก หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์  
อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็น  
ร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการ  
สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และด้านมี  
ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ  
อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็น ร้อยละ 91.80

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ  
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ  
ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ  
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ  
ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณา  
แต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ  
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ  
ธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความ  
พึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยพิจารณา  
เป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่อง  
การบริการสาธารณะด้านจัดให้มีการบริการน้ำประปา  
อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20  
อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดให้มีและ

บำรุงรักษาไฟฟ้าให้ส่องสว่างอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ในระดับมากที่สุด สุดท้ายคือ การจัดให้มีการสาธารณูปการ เช่น การก่อสร้าง การบูรณปฏิสังขรณ์วัดวาอารามที่อยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงขี้ไถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดให้มีการส่งเสริมอาชีพ โดยมีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมการพัฒนาผู้พิการให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับมากที่สุด สุดท้ายคือ การส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงขี้ไถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดให้มีที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 อยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายคือ มีการจัดรักษาความ

สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงขี้ไถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุนพาณิชย์ยกรรม และการท่องเที่ยว จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุนพาณิชย์ยกรรม และการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องส่งเสริมการตลาดชุมชน สินค้า และอาหารพื้นเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สนับสนุนธุรกิจร้านค้าชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายคือ จัดให้และส่งเสริมกลุ่มการเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงขี้ไถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายข้อคือ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริหารจัดการในการคัดแยกขยะและจัดหาถังขยะได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการส่งเสริมและให้ความรู้กับประชาชนในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายคือ มีการจัดเก็บขยะและการกำจัด

ขยะมูลฝอยได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านศิลปะและวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในด้านศิลปะและวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดงานประเพณีและวัฒนธรรม เช่น วันลอยกระทง วันสงกรานต์ วันปีใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายคือส่งเสริมด้านการศึกษาในชุมชนทั้งในและนอกระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านพัฒนาการเมืองการบริหารจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในด้านพัฒนาการเมืองการบริหาร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องมีจัดอบรมบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตยระดับท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ยานพาหนะและอุปกรณ์งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายคือ ด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจการกีฬาและนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลควรมีการสำรวจถนนที่ชำรุดและมีการปรับปรุงถนนให้สามารถใช้งานและเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อีกทั้งเรื่องของไฟฟ้าอยากให้มีการประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเรื่องการจ่ายกระแสไฟฟ้า เนื่องจากไฟฟ้าตกบ่อย นอกจากนี้ ยังอยากให้มีการพัฒนาทางเลียบคลองให้สามารถใช้งานได้จริง รถมารถสัญจรได้ตลอดริมคลอง

2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนส่วนหนึ่งยังอยากได้เครื่องออกกำลังกายเพิ่ม และยังอยากให้มีการจัดกิจกรรมในการออกกำลังกาย เช่น มีฟิตเนส การเดินแอร์โรบิก หรือเพิ่มเครื่องออกกำลังกายให้มากขึ้น และ อยากให้มีการให้บริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุให้มากกว่านี้ เช่น การเพิ่มเงินผู้สูงอายุ อีกทั้งอยากให้ดูแลเรื่องปัญหาการว่างงานของประชาชน และจัดให้มีการดูแล



เรื่องการพัฒนาอาชีพของประชาชน เช่น การจัดหาที่  
สำหรับขายของฟรี และอยากให้มีการเฝ้าระวังการแพร่  
ระบาดของยาเสพติดอีกด้วย

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการ  
รักษาความสงบเรียบร้อย เทศบาลควรแก้ไขเรื่องป้าย  
โฆษณาที่ติดตามถนน และแก้ปัญหาเรื่องขโมย โดย  
ประชาชนอยากให้มีการตรวจหรือพนักงานรักษาความ  
ปลอดภัยเพิ่มเพื่อดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัยของ  
ประชาชน

4. ด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุน  
พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนอยากให้  
ความร่วมมือกับเทศบาลอื่น ๆ อย่างจริงจังในการพัฒนา  
คลองรังสิตให้สามารถใช้เป็นทางในการคมนาคม หรือ  
ส่งเสริมเป็นสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ตลาดน้ำ เพื่อเป็น  
แหล่งท่องเที่ยวและสร้างอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่  
ได้

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีการกำจัด

ผักตบชวา เพื่อเป็นการปรับปรุงทัศนียภาพคลองรังสิตให้ดูดี  
ร่วมเย็นและอยากให้เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีการแก้ปัญหา  
เรื่องขยะอย่างจริงจัง

6. ด้านศิลปะและวัฒนธรรม จารีตประเพณี และ  
ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมถือว่าเทศบาลเมืองบึงยี่โถ  
มีการจัดงานในวันสำคัญต่าง ๆ ดี แต่ประชาชนอยากให้  
ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างทั่วถึง

7. ด้านพัฒนาการเมืองการบริหาร โดยภาพรวม  
ถือว่าเทศบาลเมืองบึงยี่โถมีการบริหารงานดี ซึ่งมีการจัด  
ประชุมให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ทำให้  
ประชาชนมีความสามัคคีกันและรับทราบการทำงานของ  
เทศบาลมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

ชนพร ชุมวรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารของสำนักงานสามัญศึกษา

จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษิต,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรพงษ์ พนาภิกุล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม

อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์.

