

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยีโถ^๑ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559)

Community Satisfaction Toward the Services of the Main Mission of Bueng Yitho Municipality in 2016

วิจิตร วิชัยสาร, พろพัทธ์ วงศ์ดี, อรุณพี ทวยนาค และธนพล สารัญจิตร์
Vichit Vichaisan, Pornpat Wangdee, Onthinee Thuynak and Tanapon Saranghid
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Management Science, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นการกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 (2) เพื่อศึกษาปัญหา จุลประสาท และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นการกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นการกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล เมืองบึงยีโถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 500 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{x}), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.20 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.60 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.40 ประกอบอาชีพรับเข้า คือ ร้อยละ 23.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 24.60 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 51.2 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นการกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นการกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.60$, $SD = 0.479$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.55$, $SD = 0.496$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.53$, $SD = 0.514$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านลักษณะความสะดวก ($\bar{x} = 4.51$, $SD = 0.511$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการที่เป็นการกิจหลัก

Abstract

The purposes of this research were to (1) study the level of the community satisfaction toward the services that are the main mission of Bueng Yitho Municipality in 2016 (2) study the problems and the suggestions of the services that are the main mission of Bueng Yitho Municipality (3) suggest the ways to develop the services that are the main mission of Bueng Yitho Municipality. This research used survey research. The samples consisted of

500 people. The data were analyzed using by frequency, percentage, mean, standard deviation. The results of the study were as follows (1) The largest samples were as follows: 65.20% were comprised of female respondents; 31.60% were from age 31-40 years old; 38.40% had finished the High School; 23% worked for private companies; 24.6% earned between 5,001 -10,000 Baht per month, and 51.2% used the frequency of the service 1 time per week (2) When considering the level of the community satisfaction toward the services that are the main mission of Bueng Yitho Municipality, this study found that the services at the highest level c were factors of staff at the highest level of ($\bar{X} = 4.60$, SD = 0.479) 92.00%, next, was the service channel ($\bar{X} = 4.55$, SD = 0.496) at 91.20%, thirdly, the process of service ($\bar{X} = 4.53$, SD = 0.514) at 90.60%, and the last was the facilities ($\bar{X} = 4.51$, SD = 0.511) at 90.20%.

Keywords: satisfaction, the service that is the main mission



บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ซึ่งการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้บริการประชาชนได้ปกครอง บริหาร และพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง มีความสัมพันธ์อย่างมากกับแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ซึ่งหลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยอิสระปลอดภัย จำกัด ไม่สามารถขัดขวางกันได้ การชี้นำจากรัฐบาล และมีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐได้นե้นไปที่การกระจายอำนาจและการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านทางการเมือง สถาบันการเมือง ภาคเอกชน ภาคธุรกิจ และภาคชุมชน ให้สามารถเข้ามาร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา จัดการภัยธรรมชาติ จัดการสาธารณูปโภค จัดการสิ่งแวดล้อม จัดการมนุษย์ จัดการเศรษฐกิจ และจัดการสังคม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง อปท. ขึ้นมาให้มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงาน การบริหารบุคลากร การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

เทศบาลเมืองบึงyi้โถ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่อยู่ในเขตปริมณฑล แวดล้อมด้วยโรงงานอุตสาหกรรมและหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนหลากหลายเชื้อชาติ ลักษณะพื้นที่โดยรวมเป็นชุมชนเมือง มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

อย่างรวดเร็ว

ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาระดับชีวิตความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการหลักเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเทศบาลเมืองบึงyi้โถ จึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการโดยประสานงานให้คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย มาดำเนินการสำรวจคุณภาพของการให้บริการ โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบึงyi้โถในประเด็นสำคัญๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านลักษณะความสะดวก ซึ่งผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการงานบริการหลักของเทศบาลเมืองบึงyi้โถต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นการกิจ忙ลักษณะของเทศบาลเมืองบึงyi้โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2559

2. เพื่อศึกษาปัจจุหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นการกิจ忙ลักษณะของเทศบาลเมืองบึงyi้โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นการกิจ忙ลักษณะของเทศบาลเมืองบึงyi้โถ อำเภอธัญบุรี

จังหวัดปทุมธานี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองบึงย์โถ

อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี เทศบาลเมืองบึงย์โถ ได้รับการยกฐานะมาจากการ “อบต.บึงย์โถ” (ก่อตั้งเมื่อ 2 มีนาคม 2538) และจาก “เทศบาลตำบลบึงย์โถ” (ยกฐานะจาก อบต.บึงย์โถ เมื่อ 1 สิงหาคม 2550) มาเป็น “เทศบาลเมืองบึงย์โถ” เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2554 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลบึงย์โถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นเทศบาลเมืองบึงย์โถ ประกาศ ณ วันที่ 16 กันยายน 2554 โดยมีนายชูชาติ หาญสวัสดิ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ลงนาม ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 129 ตอนพิเศษ 13 ง หน้า 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2555

สาเหตุที่มีการยกฐานะเป็น “เทศบาลเมืองบึงย์โถ” สืบเนื่องจากในปัจจุบัน(ปี พ.ศ.2554) เบทพื้นที่ตำบลบึงย์โถมีความเจริญเติบโตและมีการพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน อย่างรวดเร็ว เช่น การพาณิชกรรม การท่องเที่ยว การศึกษา การอุตสาหกรรม การกีฬา การคมนาคมขนส่ง และสภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นสังคมเมืองมากขึ้น วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลบึงย์โถมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเป็นสังคมเมือง เทศบาลเมืองบึงย์โถในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณูปโภคและคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนตำบลบึงย์โถให้มีความอยู่ดีกินดี มีคุณภาพภายในประเทศ ใจที่ดี จึงมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรให้ใหญ่ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ แก่ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง ครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เทศบาลเมืองบึงย์โถ, 2559)

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่

ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เนย ๆ ก็ได้ หรืออาจจะมีในทุกๆด้าน โดยอาจจะมีมากมีน้อยต่างกัน ซึ่งจะเกิดก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองໄດ้ก็เป็นในแง่บวก แต่ถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจจะเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

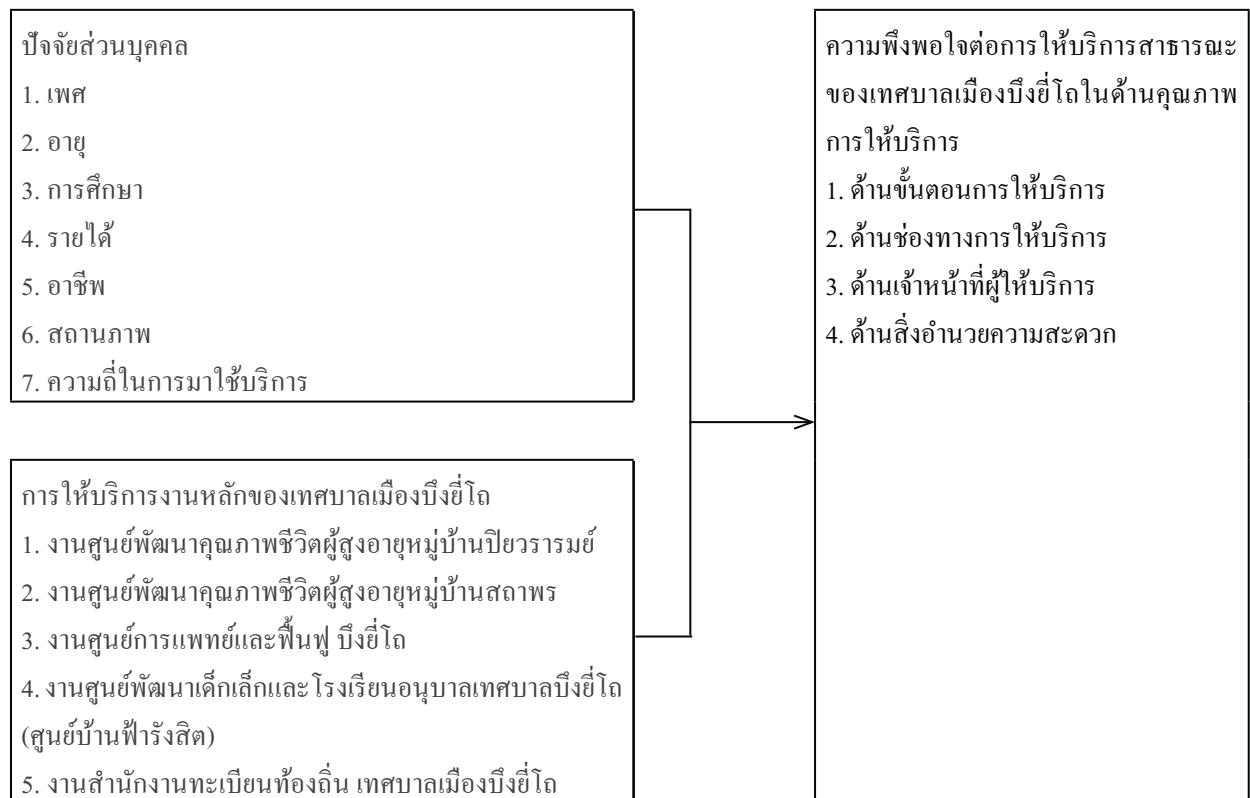
ในการศึกษาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้นเนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มาระดับต้น เพราะจะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจจึงหมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไร ต่อการบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งอาจจะชอบ พ่อใจหรือไม่พอใจ หรือรู้สึก乜ำๆ อย่างโดยย่างหนึ่ง โดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในการบริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับ ความพอใจเพียงพอทั่วถึงของ การบริการ ความสะดวก รวดเร็วของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่อง ค่าจ้างสวัสดิการ นโยบายที่ทำงาน ฯลฯ

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการ และทัศนคติ วิธีคิด วิธีทางานของพนักงานส่วนตำบลที่มี เป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลคล่องเจ็ด ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาค 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงย์โภ จำนวน 31,375 คน (ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 12 มกราคม 2559 จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงย์โภ) ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร โดยสูตรของ Yamane ที่ช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 เท่ากับร้อยละ 5 ดังนั้นในระดับความเชื่อมั่นดังกล่าวกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ทั้งนี้รูปแบบของแบบสอบถามประกอบด้วยคำตาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงย์โภ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงย์โภ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากตำราเอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์งานวิจัย วิทยานิพนธ์และข้อมูลจากเทศบาลเมืองบึงย์โภ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความดีในการมาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากู้่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการของแต่ละศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.20 และเพศชาย ร้อยละ 34.80 สำหรับอายุของกลุ่มประชากร พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.60 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 22.20 และมีอายุระหว่างอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.40 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.40 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.80 และระดับป্রograms ศึกษา ร้อยละ 24.40 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 23.0 รองลงมา พนักงานบริษัท ร้อยละ 19.0 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.0 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.0 และอื่นๆ ร้อยละ 9.6 ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 24.6 รองลงมา ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 22.6 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 21.8 และ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.2 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 51.2 มาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 26.6 มาใช้บริการสัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง ร้อยละ 15.0 มาใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 7.2

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ สำนักงานเขตบึงบูรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.500$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.479$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.496$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.514$) คิดเป็นร้อยละ 90.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.511$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ สำนักงานเขตบึงบูรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.547$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในทุกๆ งานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยารามย์ ($\bar{X} = 4.66$, $SD = 0.445$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมา คืองานสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.493$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.851$) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟารังสิต) ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.408$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และงานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.539$) คิดเป็นร้อยละ 89.40

การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ สำนักงานเขตบึงบูรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า กู้่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านต่างๆ ซึ่งงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงษ์ พนากิกุล (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม สำนักงานเขตบึงบูรี จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และ

ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. โดยรวมและตามรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษา และการสาธารณสุขมากที่สุด และรองลงมาเป็นด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้านสังคมส่งเสริมความเชื่อถือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ได้แก่ ความถี่ในการรับฟังข้อมูลข่าวสาร และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. พぶว่าประชาชนมีปัญหานในเรื่องไฟฟ้าสาธารณูปโภคสิ่งแวดล้อม น้ำท่วมถนน ขยายเส้นทางถนน ทุนการศึกษาของนักเรียน การสนับสนุนโรงเรียนในเรื่องสื่อการเรียนการสอน สถานีอนามัย ไม่มีแพทย์อยู่ประจำ และจ่ายยาที่ไม่มีคุณธรรม ขาดการกระจายข้อมูลข่าวสาร การอบรมเสริมความรู้ การให้ความช่วยเหลือแก่คุณพิการ การพัฒนาหมู่บ้าน การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และการส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณไทยให้แก่เยาวรุ่น และด้านเจ้าหน้าที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวนิช ศิลปาร้อน (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้การบริการของสำนักงานเทศบาลเมืองครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มงานด้าวอย่าง 4 งานกลุ่ม ด้าวอย่างประชารัฐส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจมากในงานปักกรอง พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาดส่วนสามาชิก ที่เกิดทำให้ประชาชนไม่พอใจมีสาเหตุมาจาก การไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านกระบวนการรับต้อนรับให้บริการจากการศึกษา พぶว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านกระบวนการรับต้อนรับให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยารามย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านการให้บริการจาก การศึกษา พぶว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยารามย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคืองานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาล เทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟารังสิต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการศึกษา พぶว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยารามย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟารังสิต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำรวจจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานสำนักงานทะเบียนห้องถิน เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาคืองานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ โรงเรียนอนุบาล เทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.10 และงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตรผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยารามย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ
ที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอชัยบุรี
จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 พิจารณาแต่ละ
ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานบริการที่เป็น
ภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยารามย์ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยารามย์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 กิตเป็นร้อยละ 93.20 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 กิตเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 กิตเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการราชการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 กิตเป็นร้อยละ 92.00

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านศูนย์การแพทย์และพื้นที่บึงยีโถ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การแพทย์และพื้นที่บึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และด้านกระบวนการซ่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ โรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยีโถ(ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ โรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยีโถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.10 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมือง

บึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านสำนักงานที่เบียนห้องถินเทศบาลเมืองบึงยีโถจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การแพทย์และพื้นที่บึงยีโถ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปียารามบึงยีโถ เทศบาลควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมรถเคลื่อนที่บริการ ตรวจมวลกระดูกให้ผู้สูงอายุ การฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากยิ่งขึ้นกว่าปัจจุบัน และควรมีเจ้าที่ให้บริการระหว่างที่ผู้สูงอายุกำลังเข้ารับบริการเป็นรายบุคคลเพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 แนะนำให้ดำเนินการเพิ่มเติม เช่น พัฒนาศูนย์การจัดพื้นที่ให้เหมาะสม

และติดตั้งผ้าม่านกรองแสงและเพิ่มเครื่องเล่นให้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพรประชาชนส่วนหนึ่งต้องการให้มีการจัดกิจกรรมออกนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสบการณ์ร่วมกันของผู้มาใช้บริการ และเพิ่มผู้ดูแลที่จัดการดูแลผู้มาใช้บริการเพื่อความปลอดภัยและมั่นใจของผู้เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวอีกด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ เช่น หลังคาบังแดด ที่นั่ง อุปกรณ์ว่ายน้ำและทางเดินสร้างว่ายน้ำที่ปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. ด้านศูนย์การแพทย์และพื้นที่บึงยีโถเทศบาลควรมีการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการและมีการลงทะเบียนที่ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยีโถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) ภาพรวมการให้บริการของครูอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพและอาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางในการสอนเด็กนักเรียนดี รวมถึงอบรมสั่งสอนเด็กนักเรียนได้ดี แต่ควรพัฒนาความปลอดภัยของเครื่องเล่น และความสะอาดของห้องน้ำให้มากยิ่งขึ้น

5. ด้านสำนักงานที่เบียนห้องถิน ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำในการกรอกข้อมูล เพื่อป้องกันการกรอกข้อมูลผิดพลาด ที่อาจจะเกิดขึ้น ได้กับข้อมูลของผู้มารับบริการ



References

Buong Yitho Municipality (2016). *General information of Bueng Yitho municipality*. Retrieved from

<http://www.buengyitho.go.th/> (in Thai)

Panakijkul, S. (2006). *People's satisfaction on service of Baan Laml administrative organization, Bang Pla Mah district, Suphunburi province*. Master of Arts in Social Development Administration Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Sila-On, S. (1995). *People's satisfaction on service of Nakornnayok municipality*. . Master of Arts in Social Development Administration Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

