

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ  
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559)

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

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร หวังดี, อรทีณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร

Vichit Vichaisan, Pornpat Wangdee, Onthinee Thuynak and Tanapon Saranghid

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Faculty of Management Science, Eastern Asia University

### บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ 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 ประกอบอาชีพรับจ้าง คือ ร้อยละ 23.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 24.60 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 51.2 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี 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 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.51, SD = 0.511) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการที่เป็นภารกิจหลัก

### 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) ซึ่งหลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมต่างๆ ได้โดยอิสระปลอดการขึ้นจากรัฐบาล และมีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐได้เน้นไปที่การกระจายอำนาจและการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กล่าวคือเป็นการเปิดโอกาสและให้อิสระแก่อปท. ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง อปท. ขึ้นมาให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงาน การบริหารบุคลากร การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่อยู่ในเขตปริมณฑล แวดล้อมด้วยโรงงานอุตสาหกรรมและหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนหลากหลายอาชีพ ลักษณะพื้นที่โดยรวมเป็นชุมชนเมือง มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

## อย่างรวดเร็ว

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนายกระดับขีดความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการหลักเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการโดยประสานงานให้คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มาดำเนินการสำรวจคุณภาพของการให้บริการ โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถในประเด็นสำคัญๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการงานบริการหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2559
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 1. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 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 โดยมีนายชชาติ หาญสวัสดิ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ลงนาม ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 129 ตอนพิเศษ 13 ง หน้า 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2555

สาเหตุที่มีการยกฐานะเป็น “เทศบาลเมืองบึงยี่โถ” สืบเนื่องจากในปัจจุบัน (ปี พ.ศ.2554) เขตพื้นที่ตำบลบึงยี่โถมีความเจริญเติบโตและมีการพัฒนาในหลาย ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว เช่น การพาณิชยกรรม การท่องเที่ยว การศึกษา การอุตสาหกรรม การกีฬา การคมนาคมขนส่ง และสภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นสังคมเมืองมากขึ้น วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลบึงยี่โถมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเป็นสังคมเมือง เทศบาลเมืองบึงยี่โถในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ดูแลคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนตำบลบึงยี่โถให้มีความอยู่ดีกินดี มีคุณภาพกายและคุณภาพใจที่ดี จึงมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรให้ใหญ่ขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง ครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เทศบาลเมืองบึงยี่โถ, 2559)

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่

ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ หรืออาจจะมีในทุกๆด้าน โดยอาจจะมีมากมีน้อยต่างกัน ซึ่งจะเกิดก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก แต่ถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆเปลี่ยนแปลงไป แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับมาน้อยเพียงใด

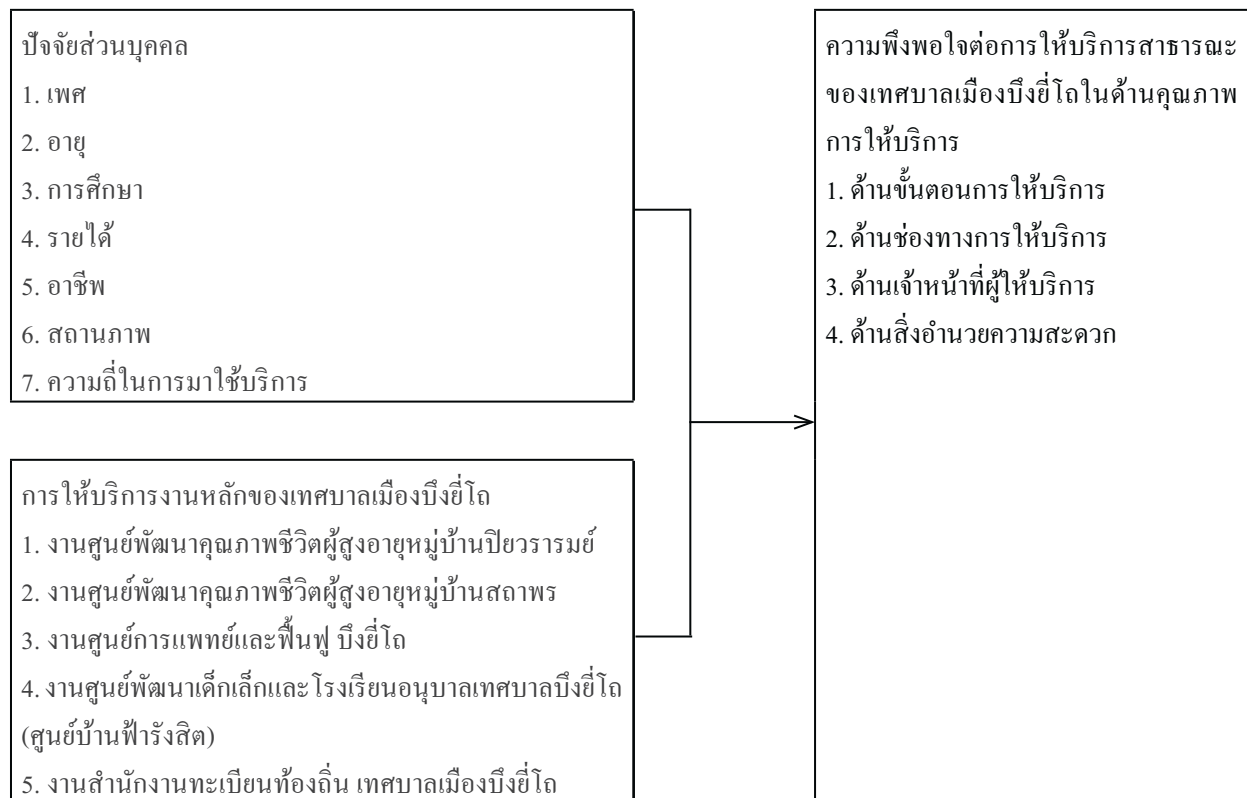
ในการศึกษาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้นเนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจจึงหมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่อการบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งอาจจะชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หรือรู้สึกเฉยๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในการบริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับ ความพอเพียงพอทั่วถึงของการบริการ ความสะดวก รวดเร็วของการบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่อง ค่าจ้างสวัสดิการ นโยบายที่ทำงาน ฯลฯ

### 3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการ และทัศนคติ วิธีคิด วิถีทางานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลคล่องเจ็ด ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ทั้งนี้รูปแบบของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และข้อมูลจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการของแต่ละศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.20 และเพศชาย ร้อยละ 34.80 สำหรับอายุของกลุ่มประชากร พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.60 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 22.20 และมีอายุระหว่างอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.40 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.40 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.80 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 24.40 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 23.0 รองลงมาพนักงานบริษัท 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 คือต่ำกว่า 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 อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ,  $SD = 0.500$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในทุกๆ

งานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 4.60$ ,  $SD = 0.479$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$ ,  $SD = 0.496$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ,  $SD = 0.514$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.51$ ,  $SD = 0.511$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ,  $SD = 0.547$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในทุกๆงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปวยรามย์ ( $\bar{X} = 4.66$ ,  $SD = 0.445$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาคืองานสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ( $\bar{X} = 4.56$ ,  $SD = 0.493$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสตาพร ( $\bar{X} = 4.53$ ,  $SD = 0.851$ ) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) ( $\bar{X} = 4.53$ ,  $SD = 0.408$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และงานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD = 0.539$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.40

### การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 พิจารณาแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านต่างๆ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงษ์ พนาภิคุณ (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาหม้อ จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และ



ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. โดยรวมและตามรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษา และการสาธารณสุขมากที่สุด และรองลงมาเป็นด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านโครงสร้างพื้นฐานน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. พบว่าประชาชนมีปัญหาในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำท่วมถนน ขยะ และหญ้าข้างถนน ทุนการศึกษาของนักเรียน การสนับสนุนโรงเรียนในเรื่องสื่อการเรียนการสอน สถานีอนามัยไม่มีแพทย์อยู่ประจำ และยายาที่ไม่มีคุณธรรม ขาดการกระจายข้อมูลข่าวสาร การอบรมเสริมความรู้ การให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ การพัฒนาหมู่บ้าน การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และการส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีไทยให้แก่วัยรุ่น และด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวนิช ศีลาอ่อน (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มงานตัวอย่าง 4 งานกลุ่ม ตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจมากในงานปกครอง พึ่งพอใจปานกลางในงานอนามัย มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาดส่วนสาเหตุที่เกิดทำให้ประชาชนไม่พอใจมีสาเหตุมาจาก การไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ท่าที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการ

ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวารมย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 งานสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสาพร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านการให้บริการจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวารมย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคืองานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสาพร เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวารมย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



บึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบึงยี่โถจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี 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. ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวารมย์ เทศบาลควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรม รดเคลื่อนที่บริการ ตรวจมวลกระดูกให้ผู้สูงอายุ การฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากยิ่งขึ้นกว่าปัจจุบัน และควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการระหว่างที่ผู้สูงอายุกำลังเข้ารับบริการเป็นรายบุคคลเพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรซ่อมแซมอุปกรณ์ที่เสียหายและปรับปรุงสถานที่บางส่วนให้ดียิ่งขึ้น เช่น พื้ดินสควรมีการจัดพื้นที่ให้เหมาะสม

และติดตั้งผ้า màn กรองแสงและเพิ่มเครื่องเล่นให้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสภาพประชาชนส่วนหนึ่งต้องการให้มีการจัดกิจกรรมออกนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสบการณ์ร่วมกันของผู้มาใช้บริการ และเพิ่มผู้ดูแลที่จอดรถของผู้มาใช้บริการเพื่อความปลอดภัยและมั่นใจของผู้เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวอีกด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ เช่น หลังคาบังแดด ที่นั่ง อุปกรณ์ว่ายน้ำและทางเดินสระว่ายน้ำที่ปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. ด้านศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถเทศบาลควรมีการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการและมีการลงพื้นที่ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) ภาพรวมการให้บริการของครูอยู่ในระดับดี โดยคณะครูและอาจารย์ให้คาบปรึกษาและแนะนำแนวทางในการสอนเด็กนักเรียนดีรวมถึงอบรมสั่งสอนเด็กนักเรียนได้ดี แต่ควรพัฒนาความปลอดภัยของเครื่องเล่น และความสะอาดของห้องน้ำให้มากยิ่งขึ้น

5. ด้านสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำในการกรอกข้อมูล เพื่อป้องกันการกรอกข้อมูลผิดพลาด ที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับข้อมูลของผู้มารับบริการ



#### References

- Bueng 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 Lam administrative organization, Bang Pla Mah district, Suphumburi 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)

