

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
ในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไโรซิง***
**“Raiking Municipality’s Factors Related Satisfaction
of Services by Community Users”**

ดร. อุบล วุฒิพรโสภณ**

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับวันจะเพิ่มความสำคัญมากขึ้นมีบทบาทหน้าที่ ทั้งในเรื่องการบริหารการจัดงบประมาณ การพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และการให้บริการแก่ประชาชนที่พักอาศัยในเขตที่รับผิดชอบ รวมถึงนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยเฉพาะที่เทศบาลเมืองไโรซิงมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญระดับประเทศตั้งอยู่คือ วัดไโรซิงพระอารามหลวง การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลเมืองไโรซิงทั้ง 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) อาคารสถานที่ที่ให้บริการ 3) กระบวนการดำเนินงาน 4) การบริการกำจัดขยะ 5) การบริการน้ำประปา และ 6) การรับเรื่องร้องเรียน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เขตที่พักอาศัย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่พักอาศัยโยกชุมชนรวมทั้ง เพื่อทราบปัญหา

อุปสรรค และความต้องการของประชาชน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งพัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี และจากการสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่พักอาศัยในตำบลไโรซิงจำนวน 354 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบสัดส่วน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Eta และ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.71) 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.73) 3) ด้านการบริการน้ำประปาระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.81) 4) ด้านกระบวนการดำเนินงานระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= 0.79)

* ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย จากมหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนาบุรีรัมย์

** อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนาบุรีรัมย์

- 5) ด้านการบริการการจัดขยะระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D.= 0.83) 6) ด้านการรับเรื่องร้องเรียนระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$, S.D.= 0.90) และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการประกอบด้วย เขตที่พักอาศัย และระยะเวลาพักอาศัยในชุมชน

Abstract

Raiking's "Local Administrative Organization" (LAO) has the authority to manage all of the budgets within its jurisdiction and has therefore been able to increasingly develop ever broader community services to improve the quality of life for its residents. Raiking Municipality is also home to one of Thailand's most renowned domestic and international tourist destinations: Wat Raiking.

The objective of this research is as follows : 1- first: to measure the level of satisfaction that Raiking Municipality residents experience within the following categories: (a)- personnel/staff, (b)- building facilities, (c)- bureaucratic processes, (d)- waste management, (e)- water management, and (f)- overall required services. 2- Second: A factors related satisfaction content: living area, sex, age, education, career, income, and time duration' lived and to locate the most difficult problems and obstacles that faces the people of our community.

Research methodology used for data collection was that of a questionnaire. Used as our main tool, the questionnaire was developed from concepts, theories

and previous research related to in-depth survey interviews. In total, there were 354 individuals living in Raiking Municipality that were respondent for our study. This sample group was selected using the "proportional-stratified random sampling method", which is a statistical program that was designed for social research for the express purpose of analyzing data in terms of percentages, averages, standard deviation, Eta correlation and Pearson product moment correlation.

The results of this research showed that there was a "high level" of user satisfaction in the areas of (a) local facilities ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.71) and (b) personnel/staff ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.73). However, in the areas of (c) water management ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.81) (d) bureaucratic processes ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= 0.79), (e) waste management ($\bar{X} = 3.20$, S.D.= 0.830), and (f) overall required services ($\bar{X} = 3.16$, S.D.= 0.903), there was only a medium level of user satisfaction reported. These factors were related the satisfaction and/or concerns both of scope of living areas and time duration's lived within the community.

ความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการฝึกให้ประชาชนได้เรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตย ช่วยส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ และเป็นการตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นที่มีลักษณะที่แตกต่างกันได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง โดยไม่ต้องรอภาครัฐจากส่วนกลาง ซึ่งจะเสียเวลามากและอาจไม่ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ ซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนประชากร งบประมาณ สภาพความพร้อมของพื้นที่ ฯลฯ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลเมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะหน้าที่ และความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองเท่านั้น

หน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถูกกำหนด โดยออกเป็นกฎหมายให้มีหน้าที่ดำเนินการในท้องถิ่น เช่น การจัดการสาธารณสุข โภคโคโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการด้านสาธารณสุข การจัดการศึกษา การจัดเก็บรายได้การคลัง เศรษฐกิจชุมชน และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นต้น จึงต้องให้บริการดูแล และสัมผัสกับประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด โดยการบริการ และบริการนี้ อาจมีทั้งที่ตรงใจ และไม่ตรงใจ ประชาชนผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ดีเพื่อให้การพัฒนาการบริการดังกล่าว ถูกต้อง ถูกใจ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนให้มากที่สุด จึงมีความจำเป็นต้องทำการศึกษาว่า สิ่งที่ต้องการปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการไปแล้วนั้น ตรงกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ได้รับบริการอย่างแท้จริงหรือไม่ หรือเป็นเพียงความต้องการของคณะผู้บริหาร หรือเป็นความต้องการของคณาส่วนน้อย ที่อาจจะเบี่ยงเบนหรือมีอิทธิพลในท้องถิ่นนั้น

เทศบาลเมืองไผ่ซึ่งแบ่งเขตการปกครองเป็น 3 เขต ประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 14 หมู่บ้าน และมีชุมชน 28 ชุมชน แต่ละชุมชนมีประธานชุมชนเป็น

ผู้ประสานงานในชุมชน โดยพิจารณาถึงความต้องการ และการรับบริการของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบแล้ว กำหนดนโยบาย เพื่อปรับปรุงกระบวนการ และลดขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจให้เพิ่มขึ้น และเป็นการพัฒนาตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ ฉะนั้น เทศบาลเมืองไผ่จึงดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ทราบผลที่ถูกต้องเป็นจริง และนำผลการประเมินมาปรับปรุง และใช้ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถกำหนดระดับความพึงพอใจ เพื่อใช้ในการประเมินการทำงานของเทศบาลควบคู่กันไป ตลอดจนพัฒนาเทศบาลให้สามารถดำเนินการบรรลุเป้า หมาย และเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารที่ดี นอกจากนั้นเทศบาลจะต้องปรับปรุงการบริหารให้รองรับการบริการทุกด้าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการเพิ่มคุณภาพการบริการประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ซึ่งของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) อาจารย์เสรี สุขถาวร
- 2) คุณเรือนทิพย์ จันทิส
- 3) คุณสำราญ น้อยประชา
- 4) คุณศักรินทร์ สุตปทุม
- 5) คุณบุญเกิด เลิศสำราญ
- 6) คุณวิไลวรรณ ศรีประภา
- 7) คุณสิทธิชาติ ไชยาคม

ทำให้ได้ทราบลักษณะแนวทาง และวิธีในการให้บริการของเทศบาลเมืองไผ่ และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ซึ่งทั้งด้านเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ กระบวนการดำเนินงาน การบริการจัดเก็บขยะ การให้บริการน้ำประปา และการรับเรื่องร้องเรียน พบว่ามีทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจรวมถึงได้ข้อเสนอแนะปัญหาที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ต้องการให้แก้ไขเพื่อปรับปรุงการบริการ โดยอาจเกิดจากเหตุผลทางการเมืองท้องถิ่น หรืออาจเกิดจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริง หรืออาจเกิดจากความแตกต่างของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะมีจำนวนมาก หรืออาจเป็นช่วงเวลาเร่งด่วน โดยอาจเกิดจาก

ความไม่เข้าใจในกระบวนการทำงานก็อาจเป็นได้ แต่สิ่งที่เกือบจะทุกท่านต้องการเหมือนกันคือ การได้รับการบริการที่ดีจากเทศบาล การแนะนำ เอาใจใส่ ไม่เลือกปฏิบัติ เน้นการบริการที่รวดเร็วเป็นกันเอง และยอมรับฟังปัญหาของประชาชน

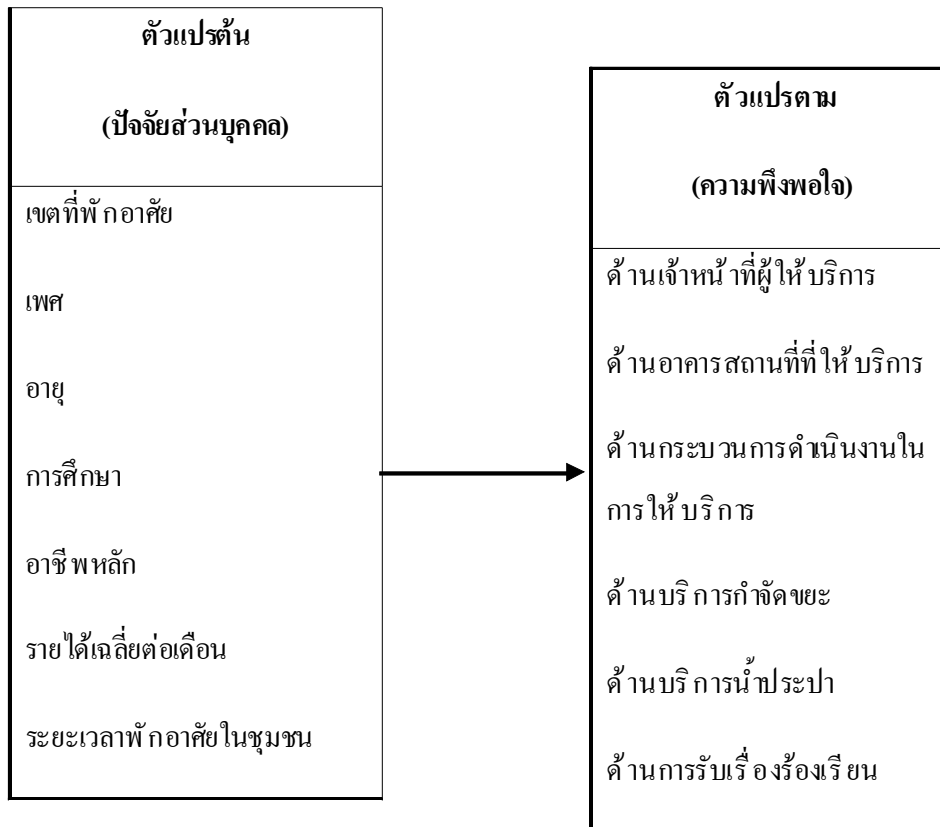
ดังนั้น เพื่อจะได้ทราบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองไรซ์มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลระดับใด และเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางให้ผู้บริหารปรับปรุงเพิ่มมาตรฐานของงานบริการ และกระบวนการทำงาน พร้อมพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนทั้งที่เทศบาลเมืองไรซ์ และเพื่อเป็นแบบอย่างหรือนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งอื่นโดยนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการทำงาน และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไรซ์ ทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านการบริการกำจัดขยะ ด้านการบริการน้ำประปา และด้านการรับเรื่องร้องเรียน
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เขตที่พักอาศัย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาพักอาศัยในชุมชนกับการบริการของเทศบาลเมืองไรซ์
3. ศึกษาปัญหา และอุปสรรคการรับบริการจากเทศบาลเมืองไรซ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไรซ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง อันประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมพบว่า จากการศึกษาของ ดวงภรณ์ ตริธิธัญญา (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน และในการศึกษาครั้งนี้จึงนำปัจจัยส่วนบุคคลมารวมศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไรซ์ และนำกรอบการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างถึง กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มท.0809.3/ว.25 ลงวันที่ 9 มีนาคม 2549) กำหนดเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการสามด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ และด้านกระบวนการดำเนินงาน และได้ดำเนินงานให้บริการของเทศบาลตามภาระหน้าที่อีกสามด้าน ซึ่งเป็นงานของเทศบาลตามภาระหน้าที่ที่ประชาชนสัมผัสใกล้ชิดและรับบริการจำนวนมาก โดยเป็นตามข้อบัญญัติเทศบาลเมืองไรซ์มาตรา ๕๓ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการกำจัดขยะ ด้านการให้บริการน้ำประปา และด้านการรับเรื่องร้องเรียน



สมมติฐานการวิจัย

เขตที่พักอาศัย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาพักอาศัยในชุมชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไโรซิง

นิยามศัพท์

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของเทศบาลเมืองไโรซิง ซึ่งมีหน้าที่อำนวยความสะดวกต้อนรับ ดูแล แก้ปัญหาให้แก่ประชาชน ผู้ซึ่งมาติดต่อกับเทศบาลเมืองไโรซิง

ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสำนักงาน สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับ

บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

ด้านกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงาน ขั้นตอน หรือแนวทางการทำงาน รวมถึงความคล่องตัว ความรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านบริการกำจัดขยะ หมายถึง การขนถ่ายขยะ อุปกรณ์ ยานพาหนะที่ใช้จัดเก็บขยะภายในเขตเทศบาลเมืองไโรซิง และนำไปสู่แหล่งจัดเก็บที่เหมาะสม

ด้านบริการน้ำประปา หมายถึง การบริการน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค วัสดุอุปกรณ์ ท่อส่งน้ำ เครื่องสูบน้ำ การจัดส่งน้ำ การซ่อมบำรุง ดูแลรักษา และอยู่ภายในเขตเทศบาลเมืองไโรซิง

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ๒๕๕๘

ด้านการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนนำปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล มาแจ้งให้ผู้ที่มีผิดชอบทราบ เพื่อบรรเทา หรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับประชาชน ภายในเขตเทศบาลเมืองไผ่

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ตามภารกิจหลักที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามภาระงานโดยมีทั้งหมด 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ และด้านกระบวนการดำเนินงาน และศึกษาจากกิจกรรมการให้บริการกำจัดขยะ การให้บริการน้ำประปา และการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปา และรับบริการกำจัดขยะจากเทศบาลเมืองไผ่ ตำบลไผ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

จำนวนประชากรผู้ให้บริการในเขตเทศบาลเมืองไผ่ ทั้ง 3 เขต โดยแบ่งเป็นผู้รับบริการเขต 1 (ประกอบด้วยหมู่ที่ 1,2,3,4,5,6,8,14) จำนวน 840ครัวเรือน เขต 2 (ประกอบด้วยหมู่ที่ 7,9,10) จำนวน 938ครัวเรือน และเขต 3 (ประกอบด้วยหมู่ที่ 11,12,13)

จำนวน 530 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,308 ครัวเรือน (ที่มา: กองสาธารณสุข เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2556) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการคำนวณของ Taro Yamane (อ้างถึงใน พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์, 2538: 284) ได้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 ครัวเรือน และพิจารณาตามสัดส่วนของจำนวนผู้รับบริการในแต่ละเขต โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเขตที่1 เขตที่2 และเขตที่ 3 จำนวน 125, 149 และ 80 ครัวเรือน ตามลำดับ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามจำนวนของแต่ละเขต และการสุ่มแบบบังเอิญ การกำหนดเกณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อายุมากกว่า 20 ปีบริบูรณ์ และมีระยะเวลาที่พักอาศัยในตำบลไผ่ไม่น้อยกว่า 6 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เขตที่พักอาศัย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการพักอาศัยในชุมชน โดยแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ขอความร่วมมือผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาให้ความเห็นชอบผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร. ภานุวัฒน์ ภัคดีวงศ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดลพัฒน์ ยศธร, ดร. อธิวัฒน์ เจียวิวรรณกุล, นายสรเพชร เสงสากุล, และนายสมชาย วิริกรรมกุล

2. นำเนื้อหาข้อคำถาม และนิยามตัวแปรของการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านลงความเห็น และ

คำแนะนำ เพื่อนำมาแก้ไข และปรับใช้เพื่อความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตัวแปรของการวิจัย

3. คัดเลือกข้อคำถามที่ปรับปรุง และแก้ไข แล้วมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองไผ่ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด

5. นำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (อ้างถึงใน พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์, 2538: 125-126) ได้ผลค่าความเชื่อมั่นด้านบุคลากร .78 ด้านอาคารสถานที่ .79 ด้านกระบวนการดำเนินงาน .70 ด้านการบริการกำจัดขยะ .69 ด้านบริการน้ำประปา .84 และด้านการรับเรื่องร้องเรียน .87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัย และผู้ช่วยเก็บข้อมูลไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยได้อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำความเข้าใจก่อนที่จะตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (ถ้าข้อมูลไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะไม่นำมาคำนวณ) ตรวจสอบและบันทึกข้อมูล

3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 342 ชุด คิดเป็นจำนวนเต็มร้อยละ 100

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแนบเอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่าง หรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมในการวิจัย โดยการปฏิเสธการเข้าร่วมในการวิจัยจะไม่มีผลใดๆ ทั้งสิ้น และกลุ่ม

ตัวอย่างมีสิทธิที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดก็ได้ที่ไม่สะดวก รวมทั้งแบบสอบถามจะไม่ระบุชื่อผู้ตอบ ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับของแต่ละบุคคล โดยผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยวิจัยซึ่งได้รับการอบรมและชี้แจงการเก็บข้อมูล และการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2557 กลุ่มตัวอย่างได้รับแบบสอบถามเป็นรายบุคคลและใช้เวลาตอบประมาณ 15 นาที โดยมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยจะถามเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน ในรายการกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถที่จะให้ข้อมูลผ่านแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยจะซักถามตามแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของ วิเคราะห์ด้วยสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ข้อมูลความพึงพอใจ

2.1.วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เขตที่อยู่อาศัย เพศ การศึกษา และอาชีพหลัก กับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ โดยใช้สถิติ Eta

2.2.วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาพักอาศัยในชุมชน กับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ๒๕๕๘

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในเขต 2 มากสุดรองลงมาคือ เขต 1 และเขต 3 คิดเป็นร้อยละ 42.1, 35.3, และ 22.6 ตามลำดับ โดยผู้ตอบเป็นเพศชายร้อยละ 52.0 เพศหญิงร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง

5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.4 ผู้ตอบอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.5

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการจากเทศบาลเมืองไร้ซึ่ง พบว่า ภาพรวมพบว่า อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.68) โดยเขต 1 ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.66) และเขต 2 ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.64) มีความพึงพอใจระดับมาก เขต 3 ($\bar{X} = 2.89$, S.D.= 0.64) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไร้ซึ่งในแต่ละด้าน

รายการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.45	.738	มาก
ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	3.50	.718	มาก
ด้านกระบวนการดำเนินงาน	3.27	.795	ปานกลาง
ด้านการให้บริการกำจัดขยะ	3.20	.830	ปานกลาง
ด้านการให้บริการน้ำประปา	3.32	.811	ปานกลาง
ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	3.16	.903	ปานกลาง
รวม	3.32	.800	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองไร้ซึ่งในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .80) โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .73) และด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = .71) พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านกระบวนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = .79) ด้านการบริการกำจัดขยะ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = .83) ด้านการบริการน้ำประปา

($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .81) และด้านการรับเรื่องร้องเรียน ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = .90) พบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไร้ซึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Eta ดังตารางที่ 2 และเทคนิคการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Eta ของความสัมพันธ์ระหว่างเขตที่พักอาศัย เพศ การศึกษา และอาชีพหลัก กับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ (n = 354)

ตัวแปร	ความพึงพอใจ	
	Eta	p-value
เขตที่พักอาศัย	.34	.00
เพศ	.01	.75
การศึกษา	.11	.42
อาชีพหลัก	.16	.36

จากตารางที่ 2 พบว่า เขตที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($\eta = .34, p < .05$) และ อาชีพหลัก ($\eta = .16, p > .05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศ ($\eta = .01, p > .05$), การศึกษา ($\eta = .11, p > .05$) และ อาชีพหลัก ($\eta = .16, p > .05$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ระหว่างอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาพักอาศัยในชุมชนกับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ (n = 354)

ตัวแปร	ความพึงพอใจ	
	r	p-value
อายุ	-.12	.82
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-.78	.14
ระยะเวลาพักอาศัยในชุมชน	.15	.04

จากตารางที่ 3 พบว่า ระยะเวลาพักอาศัย อยู่ในชุมชน ($r = .15, p\text{-value} = .04$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ อายุ ($r = -.12, p\text{-value} = .82$) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ($r = -.78, p\text{-value} = .14$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองไผ่ แต่ละเขตพื้นที่ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 3.32, S.D. = .68$) โดยเขต 1 ($\bar{X} = 3.45, S.D. = .66$) และเขต 2 ($\bar{X} = 3.43, S.D. = .64$) มีความพึงพอใจระดับมาก โดยเขต 3 ($\bar{X} = 2.89, S.D. = .64$) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเขต 1 เป็นที่ตั้งของเทศบาลเมืองไผ่ และเขต 2 อยู่ติดกับเขตที่ตั้งเทศบาลเมืองไผ่ ทำให้การบริการทำได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์กว่าเขต 3 ซึ่งอยู่คนละฝั่งแม่น้ำท่าจีนกับเทศบาลเมืองไผ่ ซึ่งไกลจากที่ตั้งเทศบาลพอควร เมื่อพิจารณาข้อมูลความพึงพอใจในงานบริการเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.45, S.D. = .73$) อาจเนื่องมาจากการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่มาก

เพียงพอ ทำให้ประชาชนไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่จึงมีเวลาให้บริการเพียงพอ ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ (2551) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากร อยู่ในระดับสูง

1.2 ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.50, S.D. = .71) อาจเป็นเพราะอาคารที่ให้บริการใหญ่กว้างขวางสูงสามชั้น และมีพื้นที่มาก มีลานจอดรถที่สะดวกสบายใกล้แหล่งชุมชน ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ (2551) ที่พบว่า ประชาชนมีความพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่

1.3 ด้านกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.27, S.D. = .79) อาจเป็นเพราะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการน้อยเกินไป หรือยังยึดติดรูปแบบที่เน้นกระบวนการกฎ ระเบียบมากกว่าเน้นที่เป้าหมาย ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม (2550) ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการบริการกำจัดขยะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.20, S.D. = .83) อาจเป็นเพราะด้านช่วงเวลาการจัดเก็บขยะที่เป็นช่วงเวลาของการทำงานปกติ ไม่ได้เก็บนอกเวลา อาจทำให้เกิดปัญหาจราจรติดขัด ภาชนะใส่ขยะไม่เพียงพอ รถขยะส่งกลิ่นเหม็น และบริการไม่ทั่วถึง รวมถึงปัญหาด้านพนักงานที่บางครั้งแสดงกริยาไม่สุภาพเท่าที่ควร ฯลฯ ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิการ์ ชูจันทร์ (2554) ที่ศึกษาระบบการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลนคร

ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดการขยะ อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการบริการน้ำประปา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.32, S.D. = .81) อาจเกิดจากประชาชนบางส่วนนำไปเปรียบกับการให้บริการน้ำของการประปาส่วนภูมิภาคที่ให้บริการน้ำที่สะอาด และน้ำไหลแรงกว่าของเทศบาลเมือง ไร่ชิ่งก็เป็นได้ โดยแตกต่างจากผลการศึกษาของมานิตย์ บุตรน้ำเพชร (2547) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา โครงการประปาผิวดินบ้านเกาะไร่อาเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการบริการ โดยเฉพาะการพุดจาของพนักงาน และความพอเพียงของปริมาณน้ำประปา

1.6 ด้านการรับเรื่องร้องเรียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.16, S.D. = .90) อาจเกิดจากการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ไม่รวดเร็วเพียงพอ ขาดการสื่อสารที่ดีกับผู้ร้องเรียน โดยสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอหรือขาดการประสานงานการแก้ปัญหากับผู้รับผิดชอบ โดยมีผลการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหการร้องเรียน จากการศึกษาเรื่อง การประเมินกลไก กระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยได้ผลดังนี้ 1) การดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์โดยตรงแบบเต็มเวลาและอย่างต่อเนื่อง 2) การติดตามความก้าวหน้าการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน ทั้งในส่วนของผู้รับผิดชอบฝ่ายบริหาร และหน่วยงานหรือองค์กรนอกภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 3) การจัดทำงบประมาณสำหรับดำเนินโครงการและบริหารการพัฒนางานประจำในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไร่ชิ่งพบว่า

2.1.ปัจจัยด้านเขตที่พักอาศัย ของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเชิงบวกในระดับ

ปานกลาง ($\eta^2=.34, p<.05$) อาจเป็นเพราะเทศบาลตั้งอยู่ในเขต 1 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเขตที่ 1 ก็มีค่าสูงที่สุด ($\bar{X}= 3.45, S.D. = .66$) อาจเป็นกรณีที่ว่า เทศบาลตั้งอยู่และดูแลใกล้ชิดมากกว่าและแก้ปัญหาหรือให้บริการได้เร็วกว่า หรือประชาชนร้องเรียนแจ้งข่าวสารหรือรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลได้ดีและเร็วกว่า โดยเฉพาะเขต 3 กับที่ตั้งของเทศบาลเมืองไผ่ ซึ่งอยู่คนละฝั่งของแม่น้ำท่าจีน ทำให้การให้บริการของเทศบาล หรือการรับบริการของประชาชนเป็นอุปสรรคมากกว่าเขตอื่น ดังนั้น จึงทำให้เขตที่พิกอาศัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญ และจากการศึกษาของชัชวาลย์ เวณันวรัตน์ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพิกอาศัยของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าด้านทำเลที่ตั้ง ด้านบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และยังพบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพิกอาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ปัจจัยด้านระยะเวลาพิกอาศัยอยู่ในชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลในระดับต่ำ ($r=.15, p\text{-value}=.04$) อาจเป็นเพราะการอยู่ในพื้นที่เป็นเวลานานจะมีความคุ้นเคยกับบุคลากรของเทศบาลคณะผู้บริหาร หรือสมาชิกสภาเทศบาล ทำให้ประชาชนมีโอกาสดูพบเจอกันมากขึ้น กลานำเสนอแนวคิด กล้าที่จะแจ้งปัญหา กล้าแสดงความคิดเห็น และกรณีที่ผู้พิกอาศัยที่อยู่มานานเป็นคนในพื้นที่ในท้องถิ่นดั้งเดิมก็จะรู้จักมีความสนิทสนมกับบุคคลในเทศบาลมากขึ้น เพราะญาติหรือลูกหลานก็มีสายสัมพันธ์กับการเมืองท้องถิ่นอยู่บ้างแล้ว จึงทำให้การบอกกล่าวปัญหาที่ต้องการแก้ไขได้รวดเร็วและมักจะได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็วกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาพิกอาศัยอยู่ในท้องถิ่นน้อยกว่า จึงทำให้ความพึงพอใจด้านงานบริการของเทศบาลมีความสัมพันธ์กับการอาศัยอยู่ในชุมชน แต่จากการศึกษาของกรองจิต ใจเสมอ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ

การให้บริการเคหะแฉ่งวัฒนะอาคาร E พบว่า ระยะเวลาที่พิกอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้การที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่ อาจเนื่องมาจากว่า ไม่ว่าบุคคลจะเป็นเพศใด มีอายุเท่าใด ระดับการศึกษาใด ที่มีพิกอาศัยในเขตเทศบาลก็ต้องรับบริการจากเทศบาลเหมือนกันทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นบริการน้ำประปา หรือบริการกำจัดขยะ โดยเทศบาลไม่สามารถแยกเพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้รับบริการได้ และจากการศึกษาของ ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่อาจเนื่องมาจากว่า ไม่ว่าบุคคลจะมีรายได้มากน้อยเพียงใดและอาชีพใดที่พิกอาศัยในเขตเทศบาลก็ต้องรับบริการจากเทศบาลด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพราะเป็นการบริการจากหน่วยงานราชการที่ต้องเน้นความเสมอภาค การให้บริการก่อนหลังตามระเบียบปฏิบัติอยู่แล้ว โดยรวมถึงการบริการน้ำประปา การบริการกำจัดขยะหรือการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆที่ไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ว่าจะให้บริการแก่ผู้มีรายได้น้อย หรือรายได้มากเท่ากันนั้นละ แต่จากการศึกษาของ ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้ บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ๒๕๕๘

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า อายุ และระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไรซิง โดยได้จากผลการศึกษา ผลการสัมภาษณ์ และข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนั้น เทศบาลสมควรที่จะให้ความสำคัญกับทั้งสองปัจจัยนี้ให้มาก ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ และบุคคลที่พักอาศัยในพื้นที่มานานแต่ดั้งเดิม ฯลฯ พร้อมกับการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มอื่นๆ ให้มีความพึงพอใจให้มากขึ้น ดังนั้น การให้บริการของเทศบาลเมืองไรซิงที่ดีนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านบุคลากร

(1) ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้วยกระบวนการเชิงบวก หัวหน้า หรือ ผู้บังคับบัญชา ควรพิจารณาค้นหาอะไรบางอย่างที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติ ทั้งด้านผลตอบแทน ค่าชมเชย หรือการเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยไม่เน้นไปที่การใช้กฎระเบียบ หรือบทลงโทษ (2) ควรมีการจัดฝึกอบรมทั้งด้านวิชาการเฉพาะสายงาน วิชาการทั่วไป และทักษะชีวิต เพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ โดยเน้นการนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่ยั่งยืน คือ เก่งทั้งด้านงาน และด้านคน การมีจิตสาธารณะรักงานบริการ ทนต่อแรงกดดันในการทำงานได้ดี และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน

2. ด้านกระบวนการดำเนินงาน

(1) เทศบาลควรจัดให้มีการบริการเทศบาลเคลื่อนที่เพิ่มครั้งขึ้น เพื่อไปบริการยังเขตต่างๆ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง (2) ควรเพิ่มความสนใจในงานด้านการสื่อสาร-ประชาสัมพันธ์ การแจ้งข่าวสารข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างฉับไวและทั่วถึง โดยเฉพาะหน้าเว็บไซต์ควรกำหนด ให้มีผู้รับผิดชอบปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน (3) ควรพิจารณาตรวจสอบประเด็นของประชาชนในพื้นที่เขต 3 ว่ามีข้อขัดข้องไม่สะดวกหรือมีปัญหาในด้านใดทั้ง นี้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขงานให้บริการ และช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีตรงตามต้องการ และในเวลาที่ต้องการ

3. ภาพรวม

(1) เทศบาลควรกำหนดแผนงาน จัดตั้งทีมงานหาผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจที่ดีแล้วนั้น สมควรที่จะรักษาไว้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (2) ควรศึกษาความพึงพอใจปีละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามและปรับปรุงการบริการอย่างทันต่อเหตุการณ์ และเปรียบเทียบผลของการศึกษาแต่ละครั้ง โดยจะทำให้ทราบความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานในทันที และต่อเนื่องอย่างมีคุณภาพ

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ชูจันทร์. (2554). การศึกษาระบบการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรองจิต ใจเสมอ. (2551). ความพึงพอใจการใช้บริการเคหะแฉ่งวัฒนะอาคาร E. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- คณะเทคโนโลยีสังคม. (2551). การประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์.
- ชัชวาลย์ เวศย์วรุฒม์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เนตร หงษ์ไกรเลิศ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช).
- ประสาน กำจรเมฆกุล. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- มานิตย์ บุตรน้ำเพชร. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา โครงการประปาผิวดินบ้านเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2554). การประเมินกลไก กระบวนการและสัมฤทธิ์ผล ของการแก้ไข ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์.สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

