

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ศึกษากรณีเทศบาลตำบลบางกระพี้*

Residents' Satisfaction Toward the Service of
Local Administrative Organization :
A Case study at Bangkratuk Municipality

ดร. อุบล วุฒิพรโสภณ**

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับวันจะเพิ่มความสำคัญมากขึ้น มีบทบาทหน้าที่ ทั้งในเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณ การพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และการให้บริการแก่ประชาชนที่พักอาศัยในเขตที่รับผิดชอบ รวมถึงนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ในพื้นที่ โดยเฉพาะที่เทศบาลตำบลบางกระพี้ก็มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญระดับประเทศตั้งอยู่คือ ตลาดน้ำดอนหวาย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษากรณี เทศบาลตำบลบางกระพี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้ 5 ด้านได้แก่ สังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และ

การเมือง และ 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการให้บริการของเทศบาลทั้ง 5 ด้าน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี และการสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่พักอาศัยในตำบลบางกระพี้จำนวน 386 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบสัดส่วน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ

ผลการศึกษา จากองค์ประกอบหลักของการบริการห้าด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านสังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง ได้องค์ประกอบย่อยห้าด้าน ได้แก่ ความปลอดภัย-โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์เทคโนโลยี การจ้างงาน-ส่งเสริมอาชีพ การรับรู้ข่าวสาร และหลักธรรมภิบาล

Abstract

Local Administration Organization (LAO) have become more important and have a responsibility to manage a significant budget, improve the quality of

life, and services for people in the community. One such LAO is Bangkratuk Municipality which is famous for its "Donwai floating market" which attracts

*ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย จากวิทยาลัยเฉลิมกาญจนาบุรีรัมย์

**อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาบุรีรัมย์

thousands of local and international tourists each year.

The purposes of this research were as follows: 1) to determine the satisfaction levels of resident Bangkratuk Municipality in terms of social, technological, economic, environmental, and political services; and 2) to identify problems and suggestions to improve such services. Data collection was made by use of a questionnaire as the main tool and in-depth interviews. Three hundred and eighty six residents of Bangkratuk were selected as a sample group using proportional random sampling method.

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข มีการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) ออกสู่หน่วยงานต่างๆ ในทุกพื้นที่ เพื่อให้เข้าถึงและถูกต้องเหมาะสมกับท้องถิ่น และประชาชนมากที่สุด ซึ่งที่สำคัญองค์การปกครองท้องถิ่นที่สมบูรณ์จะเป็นเครื่องมือที่ประชาชนช่วยตนเองพึ่งตนเอง และดูแลบ้านเมืองของตนเองได้มากขึ้น (เอนก เหล่าธรรมทัศน์, 2543:36-37) โดยมีจุดมุ่งหวังให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในท้องถิ่น มีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารและสภาท้องถิ่นของตนเอง โดยภาครัฐในส่วนกลางจะคอยทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา วางกรอบนโยบายหลัก และสนับสนุนงบประมาณ เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐไม่ได้ (อุทัย หิรัญโต, 2523:2)

Christian University of Thailand Journal

Vol.19 No.3 (September – December) 2013

Standard deviations and mean were calculated and an exploratory factor analysis was conducted on the data collected.

The result of this research from main factor contains Social Technological Economical Environmental and Political its reveals 5 aspects to people's satisfaction with the services provided by LAO at Bangkratuk Municipality. These were : 1) Safety-Infrastructure, 2) Technology available, 3) Vocational-Support, 4) Access to information, and 5) Good governance principal.

การปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) เพื่อเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตที่ดีและแนวทางการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้กับประชาชน พร้อมทั้งเพื่อพัฒนา และแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นนั้นอย่างรวดเร็วตรงประเด็นโดยเทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็กโดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) โดยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีหนึ่งคนที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ

การดำเนินงานพัฒนาชนบทยังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้ จริงมีเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่เกิดความคาด หวังจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย (ลิขิต ธีรเวคิน, 2528 : 3-4)

หน้าที่หลักคือ การจัดการสาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดการศึกษา การจัดเก็บรายได้ ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน และดูแลความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน เป็นต้น จึงทำให้ต้องดูแล และสัมผัสกับประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ในการบริการประชาชนนี้ก็มีทั้งที่ตรงใจและไม่ตรงใจประชาชน เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการให้ถูกต้องตรงตามความต้อง การและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงมีความจำเป็นต้องทำการศึกษาว่า สิ่งที่ต้องการปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการให้แก่ประชาชนแท้ที่จริงแล้วนั้น เป็นความพึงพอใจของประชาชนผู้ได้รับบริการอย่างแท้จริงหรือไม่หรือเป็นเพียงความต้องการของคณะผู้บริหารหรือความต้องการของคนส่วนน้อย แต่ เป็นพวกพ้องของผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นนั้นๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนอันประกอบด้วย

1) นายจักรพงษ์ ทิมมณี อดีตสมาชิกสภาจังหวัด นครปฐม เขตอำเภอสามพราน 2) นางอารมณ จันทรสมบุรณ์ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่สาม ตำบลบางกระทึก 3) นายช้อย กัดพยุ่ง ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม) หมู่ที่หนึ่ง ตำบลบางกระทึก และ 4) นายอนันต์ หรั่งบุญลือ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่แปด ตำบลบางกระทึก ที่พักอาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางกระทึกพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนด้านสังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง โดยมีทั้งพอใจ ไม่แสดงความคิดเห็น และไม่พึงพอใจ จึงยังไม่สามารถชี้ชัดในการให้บริการของเทศบาลในแต่ละด้านได้

ดังนั้น การศึกษานี้จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตตำบลบางกระทึก โดยจะทำการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี ซึ่งจะทำการศึกษาค้นคว้าครอบคลุมการให้บริการในทุกด้านของเทศบาลโดยวิธีการวิเคราะห์ตามแนวคิดแบบ STEEP ANALYSIS (<http://www.scribd.com/doc/38199839/STEEP-Analysis>) ซึ่งจะทำการศึกษา และวิเคราะห์การบริการของเทศบาลทางด้านสังคม (Social) เทคโนโลยี (Technological) เศรษฐกิจ (Economic) สิ่งแวดล้อม (Environmental) และการเมือง (Political)

การวิจัยครั้งนี้จึงได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางกระทึก เพื่อให้ทราบความพึงพอใจในการบริการของประชาชนอย่างแท้จริง จากการให้บริการทั้งห้าด้านดังกล่าว และที่สำคัญมากที่สุดคือ ตำบลบางกระทึกมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดนครปฐมและของประเทศคือ ตลาดริมน้ำดอนหวายและในเวลาอันใกล้จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญอีกแห่งของชาวต่างชาติเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ถ้าเทศบาลมีการบริการที่ดีต่อทั้งประชาชนและนักท่องเที่ยวก็จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ และยั่งยืนโดยเป็นแหล่งเศรษฐกิจชุมชนและสามารถทำเงินให้แก่ประชาชนแก่ชุมชนในท้องถิ่นและประเทศชาติได้อย่างดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจากเทศบาลตำบลบางกระทึก ด้านสังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง
2. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการให้บริการด้านสังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมืองของเทศบาลตำบลบางกระทึก

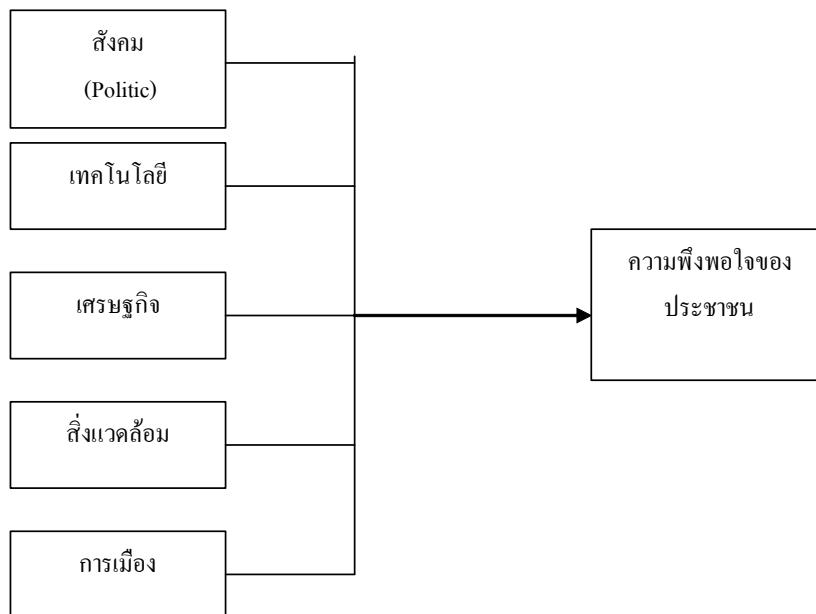
วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๓ (กันยายน - ธันวาคม) ๒๕๕๖

กรอบแนวความคิดการวิจัย

การจะสร้างความพึงพอใจที่ดีต่อการรับบริการของประชาชนนั้น จำเป็นต้องมีแนวทางที่ชัดเจนและครอบคลุมงานให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจากการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่รับบริการ พบว่าการให้

บริการประกอบด้วยห้าองค์ประกอบคือ การให้บริการด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงดังภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : Babette E. Bensoussan. (2008). ANALYSIS WITHOUT PARALYSIS 10 TOOLS TO MAKE BETTER STRATEGIC DECISIONS. Page 169

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน อยู่ระดับใด
2. องค์ประกอบความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลบางกระทึกประกอบด้วยอะไรบ้าง

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน 8 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบางกระทึก

อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางกระทึก 5 ด้านได้แก่ สังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง

นิยามศัพท์

ด้านสังคม หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระทึกที่ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าประปาการให้บริการด้านสุขภาพอนามัย การส่งเสริมคุณภาพชีวิต สาธารณสุข ความปลอดภัย

ในชีวิต และทรัพย์สิน การศึกษาและ การป้องกันปัญหา ยาเสพติด

ด้านเทคโนโลยี หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย คอมพิวเตอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่การส่งเสริมการใช้ อินเทอร์เน็ตตำบล การติดต่อสื่อสารทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์สู่ประชาชน

ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้ด้านการส่งเสริมการประกอบ อาชีพสนับสนุนการดำเนินงานทำโครงการลดค่าใช้จ่ายค่าครองชีพให้กับประชาชนการส่งเสริมแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ ความพอมี พอกิน พึ่งพาตนเองได้ไม่เบียดเบียนคนอื่น

ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้ด้านการจัดการขยะ การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ การลดขยะ และการรักษา แม่น้ำลำคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาลำน้ำเน่าเสีย การจัดการพื้นที่สีเขียว การอนุรักษ์ และการประหยัดพลังงาน

ด้านการเมือง หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้ด้านการส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการจัดการแบบธรรมาภิบาลอันประกอบด้วย หลักคุณธรรมคือความซื่อสัตย์สุจริตเสียสละ หลักนิติธรรมคือ ปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับหลักความโปร่งใสคือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตรวจสอบได้หลักการมีส่วนร่วมคือประชาชนร่วมรับรู้ร่วมเสนอความคิดเห็นหลักความรับผิดชอบคือปฏิบัติภารกิจโดยมุ่งบริการแก่ผู้มารับบริการและหลักความคุ้มค่าคือ ยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่าเพื่อส่วนรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ด้านสังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมืองของเทศบาลตำบลบางกระพี้

2. ปัญหา ข้อเสนอแนะ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพอใจให้แก่ประชาชน

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีได้มุ่งหวังสร้างความรู้เพียงอย่างเดียว แต่มุ่งหวังให้ผลการวิจัยสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จริง โดยรายละเอียดและวิธีดำเนินการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ประชากร

ประชากรคือ ประชาชนผู้พักอาศัยอยู่ 8 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบางกระพี้ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 10,297 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการคำนวณของ Taro Yamane (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 284) (วารสารประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554.เทศบาลตำบลบางกระพี้, 2554 : 11) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ตามจำนวนของแต่ละหมู่บ้าน และการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้ประชาชนตัวแทนแต่ละหมู่บ้าน

การกำหนดเกณฑ์อายุ และระยะเวลาในแบบสอบถาม

การกำหนดเกณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ และมีระยะเวลาที่พักอาศัยในตำบลไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดย

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๓ (กันยายน - ธันวาคม) ๒๕๕๖

แบบสอบถาม 1 ชุดมีจำนวน 3 หน้า ใช้เวลาในการตอบชุดละประมาณ 15 นาที และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลา 3 เดือนคือ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2555

การสร้าง และวิธีการพัฒนาเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา โดยแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการบริการของเทศบาลตำบลบางกระทีก ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง โดยมีการพัฒนาแบบสอบถาม 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดนิยามและมิติของความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจ เพื่อพัฒนารอบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ จัดประเด็นหลัก และแยกประเด็นย่อย เพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถาม ดังนี้

ประเด็นหลัก : ด้านสังคม สามารถสรุปประเด็นย่อยประกอบด้วย “โครงสร้างพื้นฐาน” “การป้องกันยาเสพติด” “สุขอนามัยของประชาชน” ฯลฯ

ประเด็นหลัก : ด้านเทคโนโลยี สามารถสรุปประเด็นย่อยประกอบด้วย “อินเทอร์เน็ตตำบล” “อุปกรณ์เทคโนโลยี” “การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพชีวิต” ฯลฯ

ประเด็นหลัก : ด้านเศรษฐกิจ สามารถสรุปประเด็นย่อยประกอบด้วย “การส่งเสริมอาชีพ” “การจ้างงาน” “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ฯลฯ

ประเด็นหลัก : ด้านสิ่งแวดล้อม สามารถสรุปประเด็นย่อยประกอบด้วย “การจัดการขยะ” “การดูแลรักษาแหล่งน้ำ” “การอบรม ศึกษาดูงาน” ฯลฯ

ประเด็นหลัก : ด้านการเมือง สามารถสรุปประเด็นย่อยประกอบด้วย “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล” “การส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย” “การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารจัดการ” ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาข้อคำถามจากการที่ได้ค้นพบเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ โดยจัดแบ่งแต่ละหัวข้อย่อยเป็นตัวแทนของคำถามในการสร้างความพึงพอใจแต่ละประเด็นหลัก ได้ข้อคำถามองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้งห้าด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดตัวเลือกของแบบสอบถาม ลักษณะตัวเลือกของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็นการกำหนดระดับคะแนนตามหลักของ Likert scale จำนวน 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาให้ความเห็นชอบ ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย ผศ.ดร.ดลพัฒน์ ยศธร, ดร.วรวิมล คงอุดม, ดร.พีรพัฒน์ โห้ถนอม, ดร.จรินทร์ อิวสวัสดิ์, และนาย ลือยศ บรรพกาญจน

2. นำเนื้อหาข้อคำถามและนิยามตัวแปรของการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านลงความเห็น และให้คะแนน เพื่อใช้คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตัวแปรของการวิจัย (Index of item-objective congruency : IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า ระหว่าง .80 - 1.00 มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

3. นำข้อคำถามหาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) โดยได้ค่า

ดังนี้ ด้านสังคมเท่ากับ .8 ด้านเทคโนโลยีเท่ากับ .62 ด้านเศรษฐกิจเท่ากับ .8 ด้านสิ่งแวดล้อมเท่ากับ .84 และด้านการเมืองเท่ากับ .96

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในเขตตำบลบางกระพี้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด

5. นำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125-126) ค่าความเชื่อมั่นด้านสังคมเท่ากับ .90 ค่าความเชื่อมั่นด้านเทคโนโลยีเท่ากับ .91 ค่าความเชื่อมั่นด้านเศรษฐกิจเท่ากับ .85 ค่าความเชื่อมั่นด้านสิ่งแวดล้อม .91 และค่าความเชื่อมั่นด้านการเมืองเท่ากับ .96 และค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ .91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัย และผู้ช่วยเก็บข้อมูลไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยได้อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำความเข้าใจก่อนที่จะตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (ถ้าข้อมูลไม่

สมบูรณ์ผู้วิจัยจะไม่นำมาคำนวณ) ตรวจสอบและบันทึกข้อมูล

3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 386 ชุดคิดเป็นจำนวนเต็มร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ตรวจสอบความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์องค์ประกอบใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis)

ผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปรผลความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้ และโดยรวม

ด้านที่	การบริการ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1	ด้านสังคม	2.97	.95	ปานกลาง
2	ด้านเทคโนโลยี	2.73	1.06	ปานกลาง
3	ด้านเศรษฐกิจ	2.74	1.23	ปานกลาง
4	ด้านสิ่งแวดล้อม	2.83	1.15	ปานกลาง
5	ด้านการเมือง	2.83	1.15	ปานกลาง
	โดยรวม	2.82	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.82, S.D. = 1.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในบริการด้านสังคม (\bar{X} = 2.97, S.D. = .95) ความพึงพอใจในบริการด้านเทคโนโลยี (\bar{X} = 2.73, S.D. = 1.06) ความพึงพอใจในบริการด้านเศรษฐกิจ (\bar{X} = 2.74, S.D. = 1.23) ความพึงพอใจในบริการด้านสิ่งแวดล้อม (\bar{X} = 2.83, S.D. = 1.15) ความพึงพอใจในบริการด้านการเมือง (\bar{X} = 2.83, S.D. = 1.15) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง .95-1.23

2. องค์ประกอบความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน ประกอบด้วยห้าองค์ประกอบหลัก คือ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง และในแต่ละองค์ประกอบหลักจะมีองค์ประกอบย่อยในแต่ละด้าน คือ ความปลอดภัย-โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์เทคโนโลยี การจ้างงาน-ส่งเสริมอาชีพ รับรู้ข่าวสาร และหลักธรรมาภิบาล จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ปัจจัยองค์ประกอบย่อย ซึ่งแยกจากองค์ประกอบหลักของความพึงพอใจของประชาชน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบความพึงพอใจต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลบางกระพี้

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	จำนวนตัวแปร	\bar{x}	S.D.
สังคม	ความปลอดภัย-โครงสร้างพื้นฐาน	9	2.97	.95
เทคโนโลยี	อุปกรณ์เทคโนโลยี	5	2.73	1.05
เศรษฐกิจ	การจ้างงาน-ส่งเสริมอาชีพ	5	2.74	1.23
สิ่งแวดล้อม	รับรู้ข่าวสาร	6	2.83	1.15
การเมือง	หลักธรรมาภิบาล	7	2.83	1.15

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ด้านสังคม องค์ประกอบย่อยชื่อ ความปลอดภัย-โครงสร้างพื้นฐาน มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 9 ตัวแปร ด้านเทคโนโลยีองค์ประกอบย่อยชื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 5 ตัวแปร ด้านเศรษฐกิจองค์ประกอบย่อย การจ้างงาน-ส่งเสริมอาชีพ มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 5

ตัวแปร ด้านสิ่งแวดล้อมองค์ประกอบย่อยชื่อ รับรู้ข่าวสาร มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 6 ตัวแปร ด้านการเมืององค์ประกอบย่อยชื่อ ธรรมาภิบาล มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 7 ตัวแปร รวมทั้งหมด 5 องค์ประกอบย่อย โดยแสดงน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรไว้ในตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 จำนวน และน้ำหนักของตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบที่ 1 (ความปลอดภัย-โครงสร้างพื้นฐาน)

ที่	ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร
1	ท่านพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยจากเทศบาล	.80
2	ท่านพึงพอใจในบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านการประปาภายในตำบล	.80
3	ท่านพึงพอใจในบริการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ถนนภายในตำบล	.79

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า องค์กรประกอบ ที่ 1 โดยตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ท่านพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยจากเทศบาล (.80) ท่านพึงพอใจในบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านการประปาภายในตำบล (.80) ท่านพึงพอใจในบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านถนนภายในตำบล (.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน และน้ำหนักของตัวแปรที่อธิบายองค์กรประกอบที่ 2 (อุปกรณ์เทคโนโลยี)

ที่	ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร
1	ท่านพึงพอใจบริการจากเทศบาล ด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ หรือเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยอื่นๆ ฯลฯ	.89
2	ท่านพึงพอใจกับการได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลผ่านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล (E-mail) เว็บไซต์ (www.) ฯลฯ	.88
3	ท่านพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตตำบลของเทศบาล	.87

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า องค์กรประกอบ ที่ 2 โดยตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ท่านพึงพอใจบริการจากเทศบาล ด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์หรือเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยอื่นๆ ฯลฯ (.89) ข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลผ่านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล (E-mail) เว็บไซต์ (www.) ฯลฯ (.88) ท่านพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตตำบลของเทศบาล (.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน และน้ำหนักของตัวแปรที่อธิบายองค์กรประกอบที่ 3 (การจ้างงาน-ส่งเสริมอาชีพ)

ที่	ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร
1	ท่านพึงพอใจการบริการจากเทศบาลด้านการจ้างงานหรือการจัดหางานให้ประชาชน	.90
2	ท่านพึงพอใจการบริการจากเทศบาลด้านส่งเสริมอาชีพที่ทำอยู่แล้ว เช่น การเพิ่มผลผลิต จัดหาสถานที่ หาดตลาดที่จำหน่ายให้	.90
3	ท่านพึงพอใจเทศบาลในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การจัดอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน ฯลฯ	.87

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า องค์กรประกอบ ที่ 3 โดยตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ท่านพึงพอใจการบริการจากเทศบาลด้านการจ้างงานหรือการจัดหางานให้ประชาชน (.90) ท่านพึงพอใจการบริการการเพิ่มผลผลิต จัดหาสถานที่ หาดตลาดที่จำหน่ายให้ (.90) ท่านพึงพอใจเทศบาลในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การจัดอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน ฯลฯ (.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน และน้ำหนักของตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบที่ 4 (รับรู้ข่าวสาร)

ที่	ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร
1	ท่านพึงพอใจในการได้รับข่าวสาร ความรู้หรือร่วมอบรม ศึกษาดูงานเกี่ยวกับ ด้านสิ่งแวดล้อมจากเทศบาล	.87
2	ท่านพึงพอใจการบริการจากเทศบาลด้านการดูแลรักษาแหล่งน้ำลำคลอง รวมถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาแหล่งน้ำเน่าเสีย	.87
3	ท่านพึงพอใจการบริการจากเทศบาลด้านการให้ความรู้ การส่งเสริมการตลาด ขยะ การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ ฯลฯ	.86

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบที่ 4 โดยตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับแรก ท่านพึงพอใจในการได้รับข่าวสาร ความรู้หรือร่วมอบรม ศึกษาดูงานเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมจากเทศบาล (.87) ท่านพึงพอใจการบริการจากเทศบาลด้านการให้ความรู้ การส่งเสริมการตลาดขยะ การใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ ฯลฯ (.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน และน้ำหนักของตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบที่ 5 (ธรรมาภิบาล)

ที่	ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร
1	เทศบาลให้บริการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่างๆ และข้อมูลด้านการบริหาร จัดการของเทศบาลแก่ประชาชน	.93
2	เทศบาลบริหารงานตามหลักของธรรมาภิบาล ข้อหลักความคุ้มค่าคือ ยึด หลักความประหยัดและคุ้มค่าเพื่อส่วนรวม	.93
3	เทศบาลส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย	.90

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบที่ 5 โดยตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับแรก เทศบาลให้บริการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่างๆ และข้อมูลด้านการบริหารจัดการของเทศบาลแก่ประชาชน (.93) เทศบาลบริหารงานตามหลักของธรรมาภิบาล ข้อหลักความคุ้มค่า คือ ยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่าเพื่อส่วนรวม (.93) เทศบาลส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (.90) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลบางกระทึกที่ประกอบไปด้วยปัจจัยการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

จากผลการศึกษาทำให้เราทราบว่า ประชาชนรับบริการด้านความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นงานบริการด้านสังคม เทศบาลให้บริการด้านนั้นนับได้ว่าครอบคลุมความต้องการของประชาชนได้ดีพอสมควร เพราะประชาชนสัมผัสใกล้ชิดในชีวิตประจำวันมากที่สุด ทำให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการให้บริการได้อย่างดี จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลความปลอดภัย ปัญหาเสพติด และด้านการศึกษาที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ฯลฯ โดยเทศบาลสมควรที่จะปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ เด็ก คนพิการ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ได้จากการศึกษาการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นเพราะกระแสด้านสิ่งแวดล้อมกำลังเป็นที่สนใจของประชาชน จึงทำให้ประชาชนต้องการทราบข้อมูลเข้าร่วมอบรม ศึกษาดูงาน และมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น รวมถึงการให้บริการของเทศบาลที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในตำบลเช่น การจัดการพื้นที่สีเขียว แหล่งน้ำสาธารณะ การจัดการขยะ การอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน ฯลฯ แต่ในเรื่องของการให้ความรู้ การให้การศึกษแก่ประชาชนเรื่องเกี่ยวกับการลดขยะ หรือมลพิษ นั้นยังไม่มากนัก และสิ่งที่ต้องเร่งปฏิบัติคือ การให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดูรักษาสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น ต้องเชิญชวน และให้ความรู้แก่ประชาชนว่าสิ่งแวดล้อมที่อยู่ใกล้ตัวเรานั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างไร เน้นความสำคัญการรักษาสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น โดยเทศบาลเป็นแกนนำ

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนให้ความสนใจการบริหารงานของเทศบาลโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ที่มีความโปร่งใส เสมอภาค คำนึงค่า และถูกต้องตามกฎหมาย หรืออาจเป็นเพราะในพื้นที่เขตเทศบาลมีการแข่งขันทางการเมืองสูง จึงมีการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารจากประชาชน ผู้นำชุมชนและ

ฝ่ายสภาอย่างต่อเนื่อง โดยเทศบาลเองก็นำหลักธรรมาภิบาลมาดำเนินการอยู่แล้ว แต่ก็ไม่สามารถที่จะสร้างความพึงพอใจในบริการต่อประชาชนได้มากนัก อาจเป็นเพราะขาดการประชาสัมพันธ์ในหลักการในข้อเท็จจริงหรือแนวทางปฏิบัติ หรือประชาชนยังไม่มี ความเข้าใจหลักธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง เป็นต้น จึงอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ดังนั้นจึงสมควรอย่างยิ่งที่เทศบาลจะต้องเร่งทำความเข้าใจ ให้ความรู้ และนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานของเทศบาลอย่างจริงจัง โดยอาจเผยแพร่ผ่านทาง การทำประชาคม การศึกษาอบรม โรงเรียน หรือผู้นำชุมชน และสมาชิกสภาเทศบาล เป็นต้น

การจ้างงาน ส่งเสริมอาชีพ เป็นปัจจัยที่ได้จากการศึกษาการบริการด้านเศรษฐกิจ เป็นสิ่งที่ประชาชนต้องการคือ การสร้างงาน การเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย เพราะเป็นปัญหาใหญ่ใกล้ตัวเกี่ยวกับการทำมาหากินของประชาชน โดยในปัจจุบันเทศบาลต้องเน้นส่งเสริมการประกอบอาชีพ เรื่องปากท้องให้มากขึ้น และส่งเสริมแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ปัญหา ด้านเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่ประชาชนต้องเผชิญผลกระทบทุกวัน ดังนั้นเทศบาลสมควรต้องปรับปรุง และเพิ่มความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น อาจเน้นที่กลุ่มมวลชนในพื้นที่เช่น กลุ่มแม่บ้าน กลุ่ม อสม. กลุ่มสตรี เน้นฝึกอาชีพเพิ่มรายได้ การทำผลิตภัณฑ์ไว้ใช้เองหรือจำหน่าย โดยเทศบาลสนับสนุนด้านเงินทุน ด้านวิทยากร และการตลาด

ปัจจัยด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี ซึ่งเป็นผลจากการศึกษาการบริการด้านเทคโนโลยี รวมถึงเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ไว้บริการประชาชน การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล เป็นการให้บริการที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือไม่เข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง ประชาชนอาจไม่ได้รับบริการด้านนั้นเลย หรือไม่ทราบว่า มีบริการด้านนี้ โดยทั้งจากการสัมภาษณ์หรือจากผลของการศึกษาคั้งนี้แสดงถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านนี้น้อยที่สุด ดังนั้นเทศบาลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการ

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

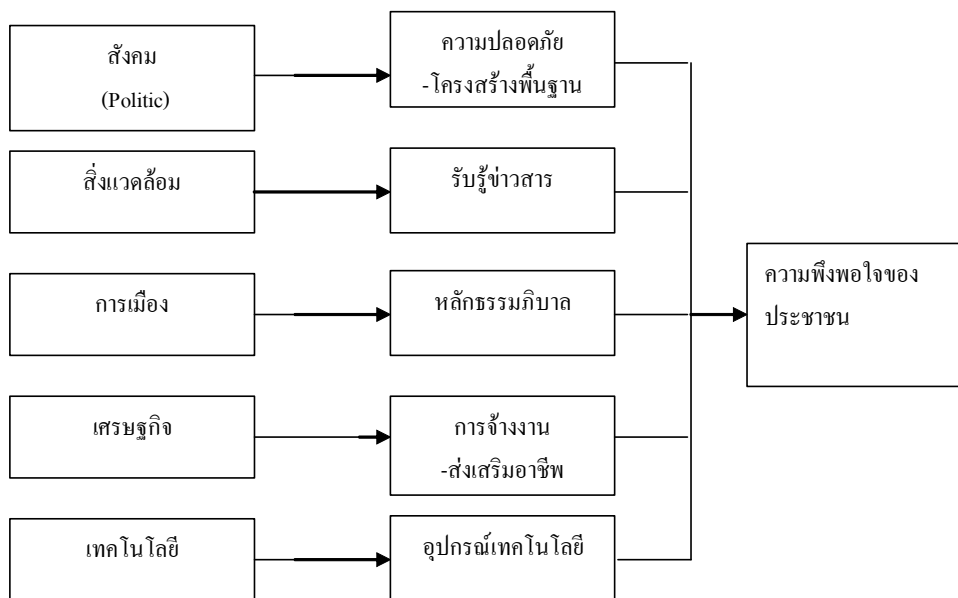
ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๓ (กันยายน - ธันวาคม) ๒๕๕๖

ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการบริการด้านเทคโนโลยีอย่างมาก การเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ เน้นบริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึง โดยอาจจะมีผู้รับผิดชอบโดยตรงหรือเพิ่มทีมงานมาดูแล เพิ่มช่องทางการสื่อสารบอกกล่าว แนะนำ หรือจัดอบรมให้ความรู้การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี เพื่อดึงดูด จูงใจประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ผลการวิจัยนี้ จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษาระดับเทศบาลตำบลบางกระพี้ ประกอบด้วยห้ององค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย โดยเรียงลำดับความพึงพอใจมากที่สุดน้อยตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ คือ ด้านสังคม (ความปลอดภัย-โครงสร้างพื้นฐาน) สิ่งแวดล้อม

(รับรู้ข่าวสาร) การเมือง (หลักธรรมาภิบาล) เศรษฐกิจ (การจ้างงาน-ส่งเสริมอาชีพ) และเทคโนโลยี (อุปกรณ์เทคโนโลยี) ซึ่งองค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อยดังกล่าวมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน และทั้งห้าองค์ประกอบนี้เป็นหลักของการสร้างความพึงพอใจ โดยจะขาดองค์ประกอบหนึ่งองค์ประกอบใดไม่ได้ เพราะจะไม่สร้างความพึงพอใจต่อประชาชน

จากผลการศึกษาได้นำปัจจัย และตัวแปรทั้งหมดเรียงตามน้ำหนักองค์ประกอบมากำหนดเป็นขั้นตอนเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดในแต่ละพื้นที่องค์กร จึงแสดงไว้ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

1. เทศบาลควรนำแนวทางการสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเป็นแผนแม่บทด้านการบริการในเขตที่รับผิดชอบ กำหนดแผนกลยุทธ์การให้บริการ

กำหนดนโยบายในการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว แล้วนำสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังต่อเนื่อง พร้อมการแต่งตั้งบุคลากรหรือทีมงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง มีการติดตามประเมินผล เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตลอดเวลา

2. ควรนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการทั้งห้าด้านคือ ด้านสังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง พร้อมกับเสริมปัจจัยซึ่งเป็นผลจากการศึกษาวิจัยนี้คือ ปัจจัยความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยอุปกรณ์เทคโนโลยี ปัจจัยการจ้างงาน-ส่งเสริมอาชีพ ปัจจัยรับรู้ข่าวสาร และปัจจัยหลักธรรมมาฆาบาล เพื่อเป็นการส่งเสริมการบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

3. การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชนนั้นต้องเป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงจะสามารถสร้างความพึงพอใจได้อย่างสูงสุด เสริมด้วยการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า รวดเร็ว ฯลฯ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องศึกษาหาข้อมูลในการที่จะดำเนินการอย่างท่วงท่าก่อนตัดสินใจดำเนินการ

บรรณานุกรม

- ชูวงศ์ ฉายบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>.
- เทศบาลตำบลบางกระพี้. (2554). วารสารประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554. นครปฐม : บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ลิขิต ชีรเวคิน. (2528). การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น:อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก. กรุงเทพมหานคร : โครงการจัดพิมพ์คอบไฟ.
- อนันต์ อนันตกุล. (2521). การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิณเนศพรินติ้งเซนเตอร์ จำกัด.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). วิสัยทัศน์การปกครองท้องถิ่นและแผนการกระจายอำนาจ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มิติใหม่.
- Babette E. Bensoussan. (2008). *ANALYSIS WITHOUT PARALYSIS 10 TOOLS TO MAKE BETTER STRATEGIC DECISIONS*. [Online]. Retrieved August 17, 2012, from <http://www.scribd.com/doc/38199839/STEEP-Analysis>

