ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี[1]

Factors affecting satisfaction of service recipients towards public service of Lamsamkaeo Municipality, Lam Luk Ka District, PathumThani Province.

พนิดา เอ็มประโคน[2]

บทคัดย่อ

ลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับมาก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประชากรที่ใช้บริการเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวนตัวอย่าง 400 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการของเทศบาลเมือง

คำสำคัญ : ปัจจัย, ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the factors affecting people's satisfaction in receiving services of Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. 2) to study the satisfaction level of people in receiving services of Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. This is a quantitative research and data were collected by using a questionnaire from population in Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. The sample number was 400 people. The results showed that 1) service factors Factors affecting people's satisfaction in receiving

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

services of Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province which was tested by simple regression

analysis at the statistical significance level of 0.05. and 2) The public satisfaction level in service of Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province was at a high level.service factor affects satisfaction of service recipients from hypothesis testing by using Simple Regression Analysis at statistical significance level of 0.05.

Keywords: Factor, Satisfaction, Service Recipients.

บทนำ

เทศบาลเมืองลำสามแก้ว เป็นเทศบาลในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ตั้งอยู่บริเวณชุมชนลำสามแก้ว ซึ่งเทศบาลเมืองลำสามแก้วเดิม คือองค์การบริหารส่วนตำบลคูคต ต่อมา พ.ศ. 2550 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลลำสามแก้ว พร้อมตั้งเป็นเทศบาลเมือง จึงกลายมาเป็นเทศบาลเมืองลำสามแก้ว ในปัจจุบัน เทศบาลเมืองลำสามแก้ว มีสำนักงานเลขที่ 199 หมู่ที่ 6 ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 12.5 ตารางกิโลเมตร เป็นที่ราบลุ่มด้านฝั่งทิศตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา และมีคลองชลประทานตัดผ่านในเขตพื้นที่จำนวน 3 สาย โดยอยู่ห่างจากอำเภอลำลูกกาไปทางทิศตะวันตก ระยะทางประมาณ 16 กิโลเมตร ชุมชนลำสามแก้วเคยมีลำน้ำจากนครนายกไหลผ่านพื้นที่ไปลงแม่น้ำเจ้าพระยาผ่านวัดอ้อมแก้ว ต่อมาวัดดังกล่าวได้รื้อไปสร้างวัดกลางคลองสี่ (พระอาจารย์ทองอินทร์) และวัดสายไหม (พระอาจารย์ทองใบ) ชาวบ้านเรียกบริเวณนี้ว่า “บ้านลำสามแก้ว” (บันทึกกระทรวงมหาดไทย) ชุมชนลำสามแก้วเป็นอาณาบริเวณที่ผ่านประสบการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงกายภาพ และวัฒนธรรมที่เข้มข้น กว้างขวางมากยิ่งกว่าอาณาบริเวณอื่น ๆ ในประเทศไทย ต่อมาได้เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงในการขุดคลองรังสิตประยูรศักดิ์ โดยมีบริษัทขุดคลองแลคูนาสยามจำกัด ใน พ.ศ. 2420 ซึ่งมีผลทำให้บริเวณชุมชนลำสามแก้ว ที่ก่อนหน้าเดิมเคยเป็นเพียงพื้นที่รกร้างว่างเปล่า ปราศจากการใช้ประโยชน์ ไม่มีชุมชน หรือผู้คนตั้งหลักแหล่งอาศัยทำกิน พื้นที่ทั้งหมดเป็นป่าดงรกชัฏที่ลุ่มหนองบึง เต็มไปด้วยสิงห์สาราสัตว์ ทั้งสัตว์ใหญ่ สัตว์เล็ก สัตว์ปีก สัตว์น้ำ และพืชพันธุ์ไม้นานาชนิด เปลี่ยนแปลงไปเป็นพื้นที่ของการเพาะปลูก ข้าวนาลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่มีการสร้างระบบชลประทานสมัยใหม่ขึ้นในพื้นที่แล้วการเพาะปลูกข้าวในบริเวณชุมชนลำสามแก้วก็ดำเนินไป และชุมชนลำสามแก้วก็เริ่มมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อภาคเศรษฐกิจ การส่งออกของข้าวไทยมีการ

เคลื่อนย้ายอพยพประชากรจากที่ต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ และภูมิหลังทางสังคม เข้ามาตั้งหลักแหล่งบุกเบิกที่ดิน เป็นพื้นนาสร้างชุมชนทางการเกษตร และการค้า หลังจากนั้นบางส่วนของชุมชน ลำสามแก้ว ได้กลายเป็นที่สวนและไร่ ใช้เพาะปลูกพืชผลทางการเกษตรอื่น ๆ พร้อมกับการใช้เทคโนโลยีทางการเกษตรสมัยใหม่ในรูปแบบต่าง ๆ ภายหลัง พ.ศ. 2504 เมื่อได้มีการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ภาคอุตสาหกรรมการผลิตก็เริ่มขยายเข้ามาในบริเวณชุมชนลำสามแก้ว จังหวะนี้จึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในบริเวณที่เกี่ยวเนื่องกับชุมชนลำสามแก้ว ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้อาณาบริเวณชุมชนลำสามแก้วในปัจจุบันเป็นทั้งเขตอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญที่สุดเขตหนึ่งระบบเศรษฐกิจ ของไทย เป็นอาณาบริเวณที่มีอัตราการขยายตัวของชุมชนที่พักอาศัยสูงที่สุดบริเวณหนึ่งจนบางส่วนกลายเป็นเขตที่อยู่อาศัยชานเมืองของกรุงเทพมหานครไปโดยปริยาย แต่พื้นที่ส่วนใหญ่ของอาณาบริเวณชุมชนลำสามแก้วก็ยังคงดำรงภาคการผลิตทางการเกษตรอย่างเข้มข้นต่อไปบนพื้นฐานของเทคโนโลยี และการตลาดแบบใหม่

จากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นบริเวณชุมชนลำสามแก้ว ดังกล่าว ทำให้คลองชุมชนลำสามแก้วกลายเป็นที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ เป็นแหล่งกำเนิดของชีวิตคนริมคลองที่มีความเป็นอยู่ อาชีพ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ความเชื่อที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเองมีโบราณสถาน โบราณวัตถุเกิดขึ้นบริเวณริมคลองมากมาย และควรได้มีการอนุรักษ์คลองชุมชนลำสามแก้วไว้ให้ชนรุ่นหลังได้ชื่นชม และภาคภูมิใจกับมรดกของชาตินอกจากคลองชุมชนลำสามแก้ว ยังเป็นคลองที่มีความเหมาะสมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้เป็นอย่างดียิ่งซึ่งการที่จะทำให้แนวความคิดดังกล่าวประสบความสำเร็จได้นั้น บุคลากรในท้องถิ่นต้องมีความรู้ ความเข้าใจและมีองค์ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ ซึ่งเด็ก เยาวชนและประชาชนในชุมชนลำสามแก้ว ถือเป็นบุคคลสำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีองค์ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างชัดเจน ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากมีปัญหาด้านการบริการของบุคลากรที่มีผลต่อประชาชน เพื่อให้ทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารต่อบุคลากร และองค์การในการตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลเมืองลำสามแก้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่ส่งผลต่อการรับบริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับใด

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มณีวรรณ ตันไทย (2553 : 66 -69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญช่วยประเมินระบบบริการการเข้าถึงความพึงพอใจ 6 ประเภท

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ

2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ

3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) ผู้ใช้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ต้องดำเนินการสม่ำเสมอไม่ทำแบบที่ทำ ๆ แล้ว หยุด ๆ ตามที่ความพอใจของผู้บริการ

3. หลักความเสมอภาค บริการต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, 440) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้อง อำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเล ที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า สามารถจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สถานที่จอดรถกว้างขวาง และสะดวก เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายให้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้อง และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำติชมของผู้ใช้บริการ พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอย่างคล่องแคล่วว่องไว และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพ นอบน้อมเป็นกันเอง มีมนุษย์สัมพันธ์ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีวิจารญาณ ใช้ดุลพินิจพิจารณาไตร่ตรอง ปัญหาอย่างรอบคอบ จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมจะต้องแสดง การต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย รวมถึงยินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกลั้นอารมณ์ ได้ดีกับลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในสร้างความเชื่อมั่น และความไว้ใจต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ บริการแบบดีให้กับลูกค้า เช่น บริการในรูปแบบเดียวกันกับทุก ๆ คน เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ บริการที่มีความซื่อตรง เช่น การบริการ หอพัก ได้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ และระบุเอาไว้อย่างชัดเจน

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีใด รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น ลูกค้ามีปัญหาจะต้องกระตือรือร้น แก้ไขความผิดพลาด ในการให้บริการ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพ ความเสี่ยงที่จะเกิดในเรื่องต่าง ๆ ที่ควบคุมได้ และไม่ได้ เช่น การรักษาความปลอดภัย ให้เกิดความราบรื่นไปได้อย่างสะดวกสบาย

9. สร้างบริการให้เกิดความรู้จัก (Tangible) หมายถึง สิ่งที่สัมผัสในการให้บริการจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ และบริเวณการให้บริการลูกค้า การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นต้น

10. การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding /Knowing Customer) หมายถึงความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น พนักงานโรงแรมให้ความสนใจ ช่วยเลือกห้องพักให้ลูกค้าพนักงานไม่พูดคุยกัน หรือคุยโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการได้รับสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความเร็วในการให้บริการ โดยการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อเกิดความเชี่ยวชาญ ในการงาน มีความตื่นเต้นอยู่เสมอ พร้อมที่จะรับมือกับการทำงาน ซึ่งได้มีการเอาเทคโนโลยีมาพัฒนากับการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพที่เร็วยิ่งขึ้น การบริการก็จะมีความเร็วมากยิ่งขึ้นไป นำมาใช้กับการบริการก็จะช่วยให้ง่ายยิ่งขึ้นไป ก่อให้เกิดการมีบริการที่ดี และผลงานที่ดี

3. การให้บริการ จะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) → **ตัวแปรตาม (Dependent variables)**

ปัจจัยการให้บริการ
1. ความน่าเชื่อถือ
2. ความสะดวก
3. การติดต่อสื่อสาร
4. ความเท่าเทียม
5. ความใส่ใจ

→

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
1. ด้านช่องทางการให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาประชากร คือ ประชาชนที่เข้าใช้บริการเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกาแก้ว จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คนได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชนิดแบบ ตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยคำถามจากแบบสอบถามประกอบด้วย ความน่าเชื่อ, ความสะดวก, การติดต่อสื่อสาร, ความเท่าเทียม, ความใส่ใจ คำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

การสร้างและตรวจสอบสอบคุณภาพเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และกำหนดกรอบแนวคิด กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อให้เป็นแนวทางการสร้างแบบ สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมือง ลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถาม ว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัย (Reliability of Research Tool) ผู้วิจัยดำเนินการวัดความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาจริงไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 ชุด เพื่อการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นจาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient- A) ให้ได้มาซึ่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกูเกิ้ลฟอร์ม โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 23 เมษายน 2564 จนได้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนประชากร

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยในเรื่องที่ใกล้เคียงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และแหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยของผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ผลทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีรายละเอียดดังนี้

1. การนำข้อมูลตัวแปรมาแปลงรหัส (Coding) เพื่อกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทั้งโดยรวม และรายด้าน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทั้งโดยรวม และรายด้าน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ซึ่งตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ, ความสะดวก, การติดต่อสื่อสาร, ความเท่าเทียม, ความใส่ใจ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. ปัจจัยการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความใส่ใจ ($\overline{X}$ = 4.20) สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 4.16) ด้านความเท่าเทียม ($\overline{X}$ = 4.11) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\overline{X}$ = 4.10) ด้านความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.05)

1.1 ด้านความใส่ใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มี 2 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 2 ข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ช่วยในการให้คำแนะนำโดยละเอียด ($\overline{X}$ = 4.28)

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.16) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มี 2 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 2 ข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการด้วย ความแม่นยำไม่ผิดพลาด ($\overline{X}$ = 4.40)

1.3 ด้านความเท่าเทียม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การจัดลำดับ ก่อน - หลังอย่างยุติธรรมอย่างแท้จริง ($\overline{X}$ = 4.19)

1.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.30) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มี 2 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีความชัดเจนและความถูกต้องในการแจ้งข้อมูล ($\overline{X}$ = 4.24)

1.5 ด้านความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มี 2 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 2 ข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการประสานงานบริการ ที่รวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.22)

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4. 23) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.20) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.14) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.10)

2.1 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มี 2 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 2 ข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการงานที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.38)

2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มี 2 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 2 ข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้บริการคาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.28)

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมบริการ ($\overline{X}$ = 4.20)

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการอย่างเป็นมิตร ($\overline{X}$ = 4.15)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมือง ลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ **ยอมรับสมมติฐาน** แสดงว่าปัจจัยด้านการให้บริการส่งต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การหาค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม การทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก นั่นคือ **ยอมรับสมมติฐาน**

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีระดับความคิดเห็นที่น้อยสุด คือ ด้านความสะดวกมาจากการเข้ามารับบริการของประชาชนที่มีจำนวนมาก ซึ่งดูแลในเรื่องนี้ได้ไม่เพียงพอ และยังดูแลได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญแก่ประชาชนในด้านนี้เพิ่มขึ้น เพื่อให้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของประชาชนในด้านความสะดวกยิ่งมากขึ้น ช่วยให้เกิดการเพิ่มศักยภาพ และ พัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าต่อไป ควรจะต้องมีการหมั่นฝึกอมรบพัฒนาทางด้านเจ้าหน้าที่ เพิ่มเติมเพื่อรองการมาใช้บริการของประชาชนได้อย่างเพียงพอ

ข้อแสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนแล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่น ๆ รวมถึงการโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้ความใกล้ชิดและได้รับบริการอย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง.*

มณีวรรณ ตันไทย. (2553). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา*. สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (บริหารรัฐกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546). *การบริหารการตลาดแนวใหม่.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).* สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Aday, L.N., & Andersen, R. (1978). *"Theoretical and Methodelogical Issues in Socialogical Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care,"* Social Science and Medicine.