



การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี  
The Study of Customer Satisfaction Provided by  
Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Lam Luk Ka, PathumThani

ศิริกาญจน์ คุจจานุทัศน์<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ช่วงวันที่มารับบริการ และช่วงเวลาที่มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนที่เป็นผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลลำลูกกา ประจำปี พ.ศ. 2558 ได้มาโดยการสุ่มวิธีแบบแบ่งชั้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยทำการศึกษางานบริการที่เป็นภารกิจจำนวน 5 งาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานการจัดเก็บขยะมูลฝอย งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้พิการ และงานการกวาดถนนและเก็บกิ่งไม้ในที่สาธารณะ ในขอบเขตการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.7$ ) และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ช่วงวันที่มารับบริการ และช่วงเวลาที่มารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลลำลูกกาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยนี้เป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจต่อการบริการ, บริการของเทศบาล, เทศบาลตำบล

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ภาควิชาการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, email : changpui1@hotmail.com



### Abstract

The study of customer satisfaction provided by Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Lam Luk Ka, Pathum Thani has the objectives in 1) studying the level of satisfaction of services provided by Lam Luk Ka Subdistrict Municipality of Pathum Thani, and 2) comparing the levels of satisfaction of services according to customer's personal characteristics which consist of gender, age, education, profession, salary, day and time of using the services. The sample of this study is randomly chosen from citizen or government authorities who came to use services of Lam Luk Ka Subdistrict Municipality in 2015. The identification of sample is derived from statistical method of stratified random sampling with the sample size of 400 participants. Questionnaire survey is the tool for collecting relevant information to statistically analyze satisfaction levels in terms of Arithmetic Mean, Standard Deviation, Statistical t-test and One-Way Analysis of Variance. This research studies the services provided by Lam Luk Ka Subdistrict Municipality in 5 offices, which consists of Civil Registrations, Child Development Center, Garbage Collection, Provision of welfare allowances to elderly, HIV infected and disabled people and Road Cleaning and Gardening. There are 4 aspects of service under examination, which are processes, channels, staff and facilities. The result shows that the overall level of satisfaction of services provided by Lam Luk Ka Subdistrict Municipality is measured as high ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D.= 0.7). The result with respect to customer's personal characteristics reveals that education, professions and salary affect the level of satisfaction of services provided by Lam Luk Ka Subdistrict Municipality at .05 level of significance. The findings from this study will be further beneficial for strategic planning and service improvement of Lam Luk Ka Subdistrict Municipality.

**Keywords :** satisfaction of services, services of municipality, subdistrict municipality

### บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง ถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินการแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสม และจำเป็นต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวคิด



ของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ตามระบอบประชาธิปไตย (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมทราบปัญหาได้ดีกว่าบุคคลภายนอก ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและแก้ปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชนได้ตรงเป้าหมายอย่างแท้จริง

การให้ความสนใจด้านการพัฒนา การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหาร การบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในยุคปัจจุบัน ดังนั้น การบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องอาศัยการวางแผน และการดำเนินงานที่มีทิศทางที่ชัดเจน รวมถึงการนำหลักการบริหารจัดการที่ดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการมาบูรณาการในการดำเนินงาน

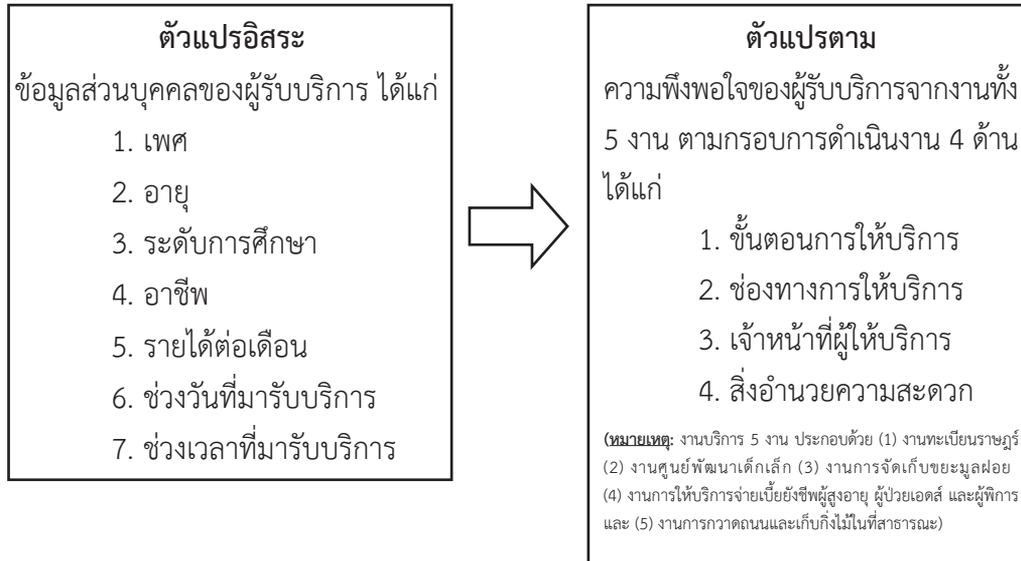
เทศบาลตำบลลำลูกกา นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ตั้งอยู่ในเขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีสถานะเป็น นิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยการพัฒนา ท้องถิ่นให้มีศักยภาพนั้น เทศบาลตำบลลำลูกกามุ่งเน้นการสนองตอบความต้องการของประชาชนและ คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วการให้บริการในทุกด้าน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและทันต่อ กระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในขอบเขตงานบริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานทะเบียนราษฎร 2) งาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานการจัดเก็บขยะมูลฝอย 4) งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้พิการ และ 5) งานการกวาดถนนและเก็บกิ่งไม้ในที่สาธารณะ โดยยึดหลักความเสมอภาค เป็นธรรม และการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการอย่างสูงสุด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการบริหารจัดการที่ผ่านมาของเทศบาล ตำบลลำลูกกาและนำผลที่ได้เป็นแนวทางการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ การจัดสรรทรัพยากร การแก้ไขปัญหา และปรับปรุงพัฒนาการบริหารงาน ที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และยั่งยืน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ช่วงวันที่มารับบริการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ในการดำเนินการวิจัย ดังนี้



### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่รับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณด้วยการสุ่มวิธีแบบแบ่งชั้นโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ จำนวนครั้งของการรับบริการโดยเฉลี่ยใน 1 เดือน ช่วงวันของการรับบริการ ช่วงเวลาของการรับบริการ งานที่มารับบริการ

**ตอนที่ 3** ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้



บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (Rating scale 5 Level) ได้กำหนดคะแนนไว้ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตจากเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในปี พ.ศ. 2558
2. ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 400 ชุด
3. นำแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลการสำรวจมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. นำข้อมูล ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย
2. นำข้อมูล ตอนที่ 3 วิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายและคำนวณหาค่าผลรวมร้อยละของความพึงพอใจแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน

### การแปลผลระดับความพึงพอใจ

นำค่าร้อยละที่คำนวณได้เทียบกับคะแนนและเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจ	เกณฑ์ให้คะแนน	ร้อยละของความพึงพอใจ	เกณฑ์ให้คะแนน
มากกว่า 95	10	71 - 75	5
91 - 95	9	66 - 70	4
86 - 90	8	61 - 65	3
81 - 85	7	56 - 60	2
76 - 80	6	ไม่เกิน 55	1



สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติ  $t$  - test (Independent) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อมูลปลายเปิดที่เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอในแบบบรรยายพร้อมความถี่

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2558 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า 30 ปี โดยมีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพหลักด้านค้าขาย และมีช่วงรายได้ต่อเดือนเท่ากับ 10,001 - 15,000 บาท โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่นิยมมาใช้บริการในวันธรรมดา คือ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลาประมาณ 08.30 - 10.00 น. มีจำนวนครั้งเฉลี่ยในการรับบริการน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้ ผลการวิจัยในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านบุคคลที่กำหนดเป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาอาจส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของการบริการซึ่งเป็นตัวแปรตามแตกต่างกันได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการบริการใน 5 งานของเทศบาลตำบลลำลูกกา โดยจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล และสามารถสรุปผลการวิจัยในรายละเอียดได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศพบว่า ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ยกเว้นงานบริการด้านทะเบียนราษฎรที่ปัจจัยทางด้านเพศส่งผลกระทบต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มอายุคือ ต่ำกว่า 20 ปี ระหว่าง 20 - 30 ปี และมากกว่า 30 ปี พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอายุไม่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ยกเว้นงานการให้บริการด้าน



เป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ และคนพิการ ที่ปัจจัยด้านอายุส่งผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ โดยกลุ่มอายุมากกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุระหว่าง 20 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของงานบริการ 2 งาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร และงานการให้บริการจ่ายเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ และคนพิการ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มอาชีพ 7 กลุ่ม คือ เกษตรกร ค้าขาย รับราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ พบว่า อาชีพของผู้รับบริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของงานบริการ 3 งาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานการให้บริการด้านเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ และคนพิการ และงานการกวาดถนนและเก็บกิ้งไม้ในที่สาธารณะ

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน (บาท) ซึ่งแบ่งเป็น 6 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 8,000 , 8,000 - 10,000, 10,001 - 15,000, 15,001 - 20,000, 20,001 - 50,000 และมากกว่า 50,000 พบว่า รายได้ต่อเดือน (บาท) ของผู้รับบริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของงานบริการ 2 งาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร และงานการจัดเก็บขยะมูลฝอย

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามช่วงวันที่มารับบริการ คือ วันจันทร์ - ศุกร์, เสาร์ - อาทิตย์ และจันทร์ - อาทิตย์ พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา ในช่วงวันที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ คือ 08.30 - 10.00 น., 10.01 - 12.00 น., 13.00 - 15.00 น. และ 15.01 - 16.30 น. พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ในช่วงเวลาที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านบุคคลแต่ละด้านที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของการบริการ 5 งานของเทศบาลตำบลลำลูกกา ในอีก 4 ประเด็นย่อย ได้แก่ 1. ขั้นตอนการให้บริการ 2. ช่องทางการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. สิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. งานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.61) โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ



2. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.58) โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

3. งานการจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.77) โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

4. งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้พิการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.70) โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

5. งานการกวาดถนนและเก็บกิ่งไม้ในที่สาธารณะ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.82) โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกันในงานบริการทั้ง 5 งาน กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุดด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยสุดต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และความสะดวกของสถานที่ โดยประเด็นด้านการจัดให้มีเอกสารประชาสัมพันธ์หรือคู่มือต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการเป็นประเด็นที่ควรนำมาปรับปรุงเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่สร้างความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็นด้านการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยหัวข้อการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างยุติธรรมเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เป็นประเด็นสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดต่อความไม่ยุ่งยากของขั้นตอนการให้บริการ แต่ยังคงมีความพึงพอใจน้อยต่อระยะเวลาการให้บริการ

4. ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยน้อยที่สุด หากพิจารณาผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อความหลากหลายของช่องทางการใช้บริการและติดต่อประสานงานมากที่สุด แต่ยังคงมีความพึงพอใจน้อยต่อการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาล

ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปอภิปรายและวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พุทธศักราช 2558 สามารถอภิปรายผลในภาพรวม ดังต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่มีผลประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ อย่างไรก็ดี ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุง คือ การมีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือคู่มือและเอกสารให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก และรินรติ ปาปะโน (2549) กล่าวคือ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หนึ่งในสิ่งที่ประชาชนต้องการ คือ การให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มากขึ้น อาทิ ช่วงเวลาในการเสียภาษี การกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ในเอกสาร เป็นต้น ซึ่ง B.M. Verma (1986) (อ้างใน สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์, 2535) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และองค์ประกอบที่สนับสนุน การเข้าถึงบริการ สามารถสรุปได้ 5 มิติ ดังนี้ 1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาประเด็นที่มีผลการประเมินต่ำกว่าประเด็นอื่นภายใต้มิติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น พบว่า ประเด็นความยุติธรรมและการให้บริการอย่างเสมอภาคมีผล ความพึงพอใจเฉลี่ยที่ต่ำสุด โดยในการปรับปรุงประเด็นนี้ ตามทัศนะของสุรชัย รัชตประทาน (2546) ได้ให้ความสำคัญถึงการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกของการ เป็นผู้ให้บริการที่ดี มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ มีกระบวนการสร้างขวัญ และกำลังใจ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ ในขณะเดียวกัน ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความเสมอภาคและความเท่าเทียมของสิทธิมนุษยชน โดยผู้ให้บริการควรปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นธรรม ซึ่งทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ต่อข้าราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจภายใต้หัวข้อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระยะเวลาและการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เป็นประเด็นที่มีผลการประเมินต่ำกว่าประเด็น อื่น ๆ และควรปรับปรุง พิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ต (2537) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการนั้น ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ระบบ การให้บริการ 2) กระบวนการให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ เป็นขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายของการให้บริการ แบ่งออกเป็น ด้านความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และด้านความ ต่อเนื่องของการให้บริการ ซึ่งหากหน่วยงานมีการวางแผน การเตรียมความพร้อม และการติดตาม ประเมินผลที่ดี จะทำให้เกิดความรวดเร็วและต่อเนื่องในการให้บริการ



4. ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาประเด็นที่มีผลความพึงพอใจต่ำกว่าประเด็นอื่นพบว่า ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ มีผลประเมินต่ำสุด ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับเพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อการบริการจัดการที่ดียิ่งขึ้น และเป็นการยกระดับการให้บริการ ดังที่ สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในบริการประการหนึ่ง คือ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการ ด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เทศบาลตำบลลำลูกกาควรกำหนดแนวทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้การบริการในทุกงานมีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการระบุระยะเวลาการให้บริการ พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติ และมีกระบวนการวัด ติดตาม และประเมินผลการให้บริการที่เหมาะสม เป็นต้น
2. เทศบาลตำบลลำลูกกาควรพิจารณาการจัดสรรบุคลากรเพิ่มเติม เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้ความรู้ คำแนะนำ และเป็นพี่เลี้ยงแก่ประชาชน ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ
3. เทศบาลตำบลลำลูกกาควรมีระบบการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การตอบข้อร้องเรียน และการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการที่ชัดเจน
4. เทศบาลตำบลลำลูกกาควรพิจารณาจัดอบรม ให้ความรู้ พัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ เพื่อช่วยปรับทัศนคติให้เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ต่อการเป็นผู้ให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ดูแล และเป็นผู้ที่รักงานบริการ
5. เทศบาลตำบลลำลูกกาควรเน้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ อาทิ การจัดรถประชาสัมพันธ์และออกเสียงตามสายให้มากขึ้นกว่าเดิม การแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ บทความต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตประจำวันของคนในชุมชน และการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัยอยู่เสมอ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการบริหารงานของเทศบาลตำบลลำลูกกา
3. ศึกษารูปแบบการบริหารเทศบาลตำบลลำลูกกา ให้เป็นองค์กรแห่งศตวรรษที่ 21



### แหล่งข้อมูลอ้างอิง

- เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก และ รินรดี ปาปะโน. (2549). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม), 11 - 14.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2537). *ระบบการทุจริตเลือกตั้ง*. ศูนย์วิจัยและผลิตตำรา สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. (2535). *ภาคบริการ*. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณสารการพัฒนา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). *การปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.