วารสารรามคำแหง ฉบับบัณฑิตวิทยาลัย ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561
Ramkhamhaeng University Journal: Graduate School Vol. 1 No. 1 January - April 2018
ISSN 2651 - 1673

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

The sub-district municipal Management Muang district, Prathumtani Province to Impact of Satisfaction in Service of People

บุญช่วย แจ้งเวชฉาย
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการใช้บริการเทศบาลตำบลของประชาชน (2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล (3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล (4) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (6) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จำแนกตามการใช้บริการ (7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการ และ (8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเทศบาลตำบล จำนวน 400 คน ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t test, F test, chi-square และ Correlation

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1-2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้า เสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ)
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; องค์การบริหารส่วนตำบล; การบริหารจัดการ

ISSN 2651 - 1673

4. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่น ๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

Abstract

The purposes of this research were to : (1) study the peoples service usage ; (2) study the people’s opinions on sub-district municipal management ; (3) investigate people’s satisfaction level on the service usage ; (4) compare the people’s opinion in relation to their personal factors ; (5) comp are the people’s satisfaction level in relation to their personal factors ; (6) compare the people’s satisfaction level in relation to their service usage factors; (7) study the relationship between the personal factors and the service usage factors; and (8) study the relationship between the opinion levels and the satisfaction levels. The samples were 400 people in the sub-district municipalities in Mueang district, Prathumtani province. The research instrument was a questionnaire. The statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t test, F test, chisquare and correlation.

The findings are indicated as follows:

1. The people used municipality services once or twice a year. Most of them used moving-in services, paying local taxes, requesting for water supply and asking for eradicating garbage and bins.

2. The people’s opinions on municipal management in term of planning, organizing, leadership/motivation and controlling were indicated with a high level.

3. The people’s satisfactions on the municipality services were indicated with a

moderate level.

4. Differences in the people's personal factors did not affect differences in their opinion levels on municipal management.

5. Differences in the people's incomes per month affected differences in their satisfaction levels on the services with a statistically significant levels of .05

6. The people using different income collecting and fee services possessed different satisfaction levels at the statistically significant levels of .05

7. The people's gender, age, education background, occupation and marital status related to the service usage at the statistically significant levels of .05

8. The people's opinions levels on municipal management positively related to their satisfaction levels towards the municipal personnel at their services, but negative relationship was found towards other services at the statistically significant levels of .01

Keywords: Satisfaction; Sub-district Administration; Management

บทนำ

การกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยนั้น ได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยเริ่มขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ต่อมาในปี พ.ศ. 2450 ในรัชสมัยรัชการลที่ 6 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงดำเนินการจัดระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ต่อเนื่องโดยจัดให้มีการปกครองตนเองแบบเทศบาลขึ้นในบริเวณวังพญาไท เมื่อปี พ.ศ. 2461 โดยโปรดเกล้าพระราชทานนามว่า “ดุสิตธานี” ซึ่งเป็นรูปแบบทดลองการปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อมาในปี พ.ศ. 2470 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 ทรงจัดตั้งคณะกรรมการจัดการประชาภิบาลขึ้นเพื่อทำหน้าที่ศึกษาดูงานกิจการสุขาภิบาลตามหัวเมืองต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อจัดทำรายงานประกอบการพิจารณาจัดตั้งการประชาภิบาลหรือเทศบาลจนกระทั่งปี พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกที่ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารตนเองของเทศบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาลและได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะเช่นในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483 ต่อมาในปี พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และภายหลังได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ.

ISSN 2651 - 1673

2546 ที่มีหลักการสำคัญคือให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ทั้งนี้เพื่อสนองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลที่ต้องการการมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

ในประเด็นของการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ได้มีการบัญญัติในเรื่องการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากกว่ารัฐธรรมนูญทุกฉบับที่ผ่านมา จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายโดยมีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นเพื่ออนุวัตตามรัฐธรรมนูญอย่างต่อเนื่องทั้งในเรื่องโครงสร้างบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นโดยเฉพาะการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีเนื้อหาสาระโดยสรุปได้ ดังนี้

1. กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยได้ถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ต้องรับผิดชอบการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติ

2. กำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับกิจการได้รับมอบหมายโดยในอนาคตจะมีการถ่ายโอนกิจการทั้งสิ้น 244 เรื่อง จากส่วนราชการจำนวน 50 กรม และกำหนดการจัดสรรภาษีอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น โดยในช่วงระยะไม่เกิน พ.ศ. 2544 คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2549 คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 35

จึงกล่าวได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามสภาพข้อเท็จจริงในเขตเมือง ดังนี้

1. ประเทศไทยมีพื้นที่เขตเมือง (กรุงเทพมหานคร, เมืองพัทยาและเทศบาล) จำนวน 65,705.8 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 12.3 ของพื้นที่ประเทศไทย (เท่ากับ 532,863.81)

2. มีประชากรอาศัยอยู่ในเขตเมืองจำนวน 182.2 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ของประชากรทั้งประเทศ (เท่ากับ 61 ล้านคน)

บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมืองการปกครองที่ประชาชนคุ้นเคยและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ที่เป็นเขตเมือง คือเทศบาลนับตั้งแต่ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลาถึง 72 ปีแล้วที่เทศบาลได้เป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งได้พัฒนาพื้นที่ให้มีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างดีมาโดยตลอดที่สำคัญคือเป็นแบบอย่างการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มีความเข้าใจการปกครอง

ISSN 2651 - 1673

ในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข และในปัจจุบันผลจากการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นที่มุ่งสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจทางการคลัง และการจัดบริการสาธารณะไปสู่ท้องถิ่นให้มีความเหมาะสมตามขั้นตอนของการกระจายอำนาจ การเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการส่งเสริมประชาชนภาคประชาสังคมและองค์กรเอกชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโปร่งใสและเป็นองค์กรที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง โดยมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในระบบราชการที่สามารถให้บริการและสนองตอบความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นในพื้นที่เขตเมืองเทศบาลจึงเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาเมืองที่มีรูปแบบที่ชัดเจนอยู่แล้ว และได้มีความพยายามปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้นในลักษณะของการให้อำนาจแก่ประชาชนเป็นการกระจายอำนาจทั้งทางการเมืองและอำนาจในการบริหารเป็นระบบการปกครองที่มีส่วนในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองโดยผ่านทางการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง ทำให้นายกเทศมนตรีในฐานะผู้บริหารจะมีบทบาทและอำนาจในการบริหารท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองในฐานะผู้แทนของประชาชนในการบริหารและควบคุมการดำเนินงานของท้องถิ่นตั้งแต่การกำหนดนโยบายการวางแผนตลอดจนการควบคุมการปฏิบัติงานของเทศบาล

จากที่กล่าวมาปัญหาคือเมื่อมีการกระจายอำนาจไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลตำบลแล้วนั้น ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการและมีความคิดเห็นต่อการจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ว่าเป็นอย่างไรบ้าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยมีเจตนารมณ์ที่จะศึกษาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ว่าผลของการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ผู้วิจัยจะสามารถทราบถึงการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสามารถเป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้บริการของประชาชนเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลอำเภอเมือง

ISSN 2651 - 1673

จังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

6. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามการใช้บริการ

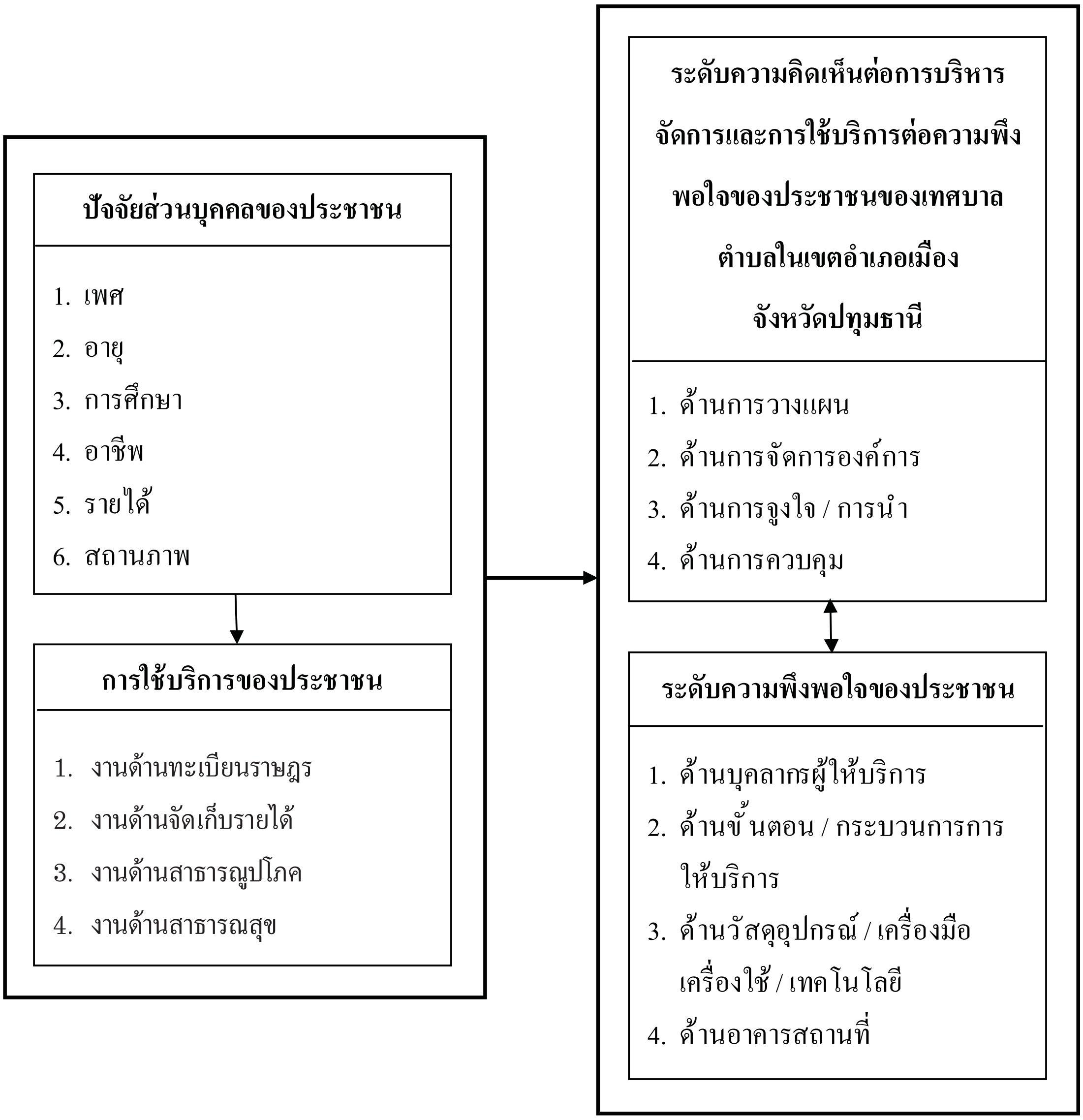
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการของประชาชนที่เทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

8. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ISSN 2651 - 1673

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) | ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ISSN 2651 - 1673

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัย การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน เพื่อให้การดำเนินการวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานการวิจัย จึงได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งจะประกอบด้วยบุคคลทั่วไป และตัวแทนขององค์การที่เป็นหน่วยงานราชการ หรือ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15,855 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากประชากรจากสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี, 2550, หน้า 81) ได้จำนวนประชากร 390 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นหรือลดความคลาดเคลื่อนลง และเพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับและความไม่สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นจากที่คำนวณได้ ดังนั้น จึงมีข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จะประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) คือ (1) ศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้เพื่อครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ (3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ และเชี่ยวชาญ ด้านงานวิจัยเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ และหากมีข้อเสนอแนะผู้วิจัยจะนำมาปรับปรุง

แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จะใช้เครื่องวัดเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวคิด (Conceptual framework) ซึ่งจะแบ่งได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 จะเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งจะประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ จะมีลักษณะเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 จะเป็นคำถามเกี่ยวกับการมาใช้บริการของประชาชน ณ เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ความถี่การมาใช้บริการ/ปี เช่น ประเภทการมาใช้บริการงานทะเบียน

ISSN 2651 - 1673

ประเภทการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ ประเภทการมาใช้บริการด้านสาธารณูปโภค ประเภทการมาใช้บริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 3 จะเป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ/การนำ และด้านการควบคุม ซึ่งจะมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 4 จะเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

3. การทดลองเครื่องมือ

เมื่อได้สร้างแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขและนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำไปทดสอบ (try-out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)Nก่อนเก็บข้อมูลจริงโดยจะใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของ Cronbach’s Alpha (อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี, 2550, หน้า 87) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.8904

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ จะมุ่งเน้นการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ตอบเองและผู้วิจัยจะรอรับเอากลับคืนมา

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้ศึกษาท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากร จำนวน 400 ชุด

ISSN 2651 - 1673

และ ได้เก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ คิดเป็นร้อยละ 100

5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ Likert

5.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัสและทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิว-เตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยจะใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล (กัลยา วนิชย์บัญชา, 2549, หน้า 240-258) หาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : *SD*) การทดสอบสมมติฐานด้วย Independent sample : *t* test, One way ANOVA : *F* test และ LSD (Least - significant different) การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบความสัมพันธ์ (Peason's moment correlation analysis)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 และสถานภาพสมรส จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75

1. การวิเคราะห์การใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ของประชาชน พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00, มาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทแจ้งการย้ายเข้า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00, มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภท เสียภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00, มาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ประเภทขอน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25 และมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ประเภท การกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ) จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.25

2. การวิเคราะห์ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า

2.1 ด้านการวางแผน ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาล

ISSN 2651 - 1673

ตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากทุกข้อ

2.2 ด้านการจัดการองค์การ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ

2.3 ด้านการจูงใจ/การนำ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ

2.4 ด้านการควบคุม ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ

3. การวิเคราะห์ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า

3.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ

3.2 ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลให้รับทราบ อยู่ในระดับมาก ประเด็นมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับประเด็นสามารถตรวจสอบข้อมูล/เอกสารได้ ประเด็นมีการชี้แจงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน และประเด็นมีการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับน้อย

3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี ในประเด็นมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อยู่ในระดับน้อย สำหรับประเด็นวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ ประเด็นมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการให้บริการ และประเด็นมีวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4 ด้านอาคารสถานที่ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับน้อย โดยมีระดับความคิดเห็นน้อยทุกข้อ

3.5 ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขต

ISSN 2651 - 1673

อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี อยู่ในระดับน้อย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า

4.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ/การนำ และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันในด้านการจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ/การนำ ด้านการควบคุม ยกเว้นด้านการวางแผน ที่แตกต่างกัน

4.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านการวางแผน การจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ/การนำ และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

4.4 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านการวางแผน การจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ/การนำ และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

4.5 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านการวางแผน การจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ/การนำ และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

4.6 ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันในด้านการจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ/การนำ ด้านการควบคุม ยกเว้นด้านการวางแผน ที่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า

5.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

ISSN 2651 - 1673

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

5.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ ยกเว้นด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

5.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ ยกเว้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน

5.4 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

5.5 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ ยกเว้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและโดยรวมทุกด้านที่แตกต่างกัน

5.6 ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามการใช้บริการของประชาชน พบว่า

6.1 ผู้มาใช้บริการที่มีความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี ยกเว้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน

6.2 ผู้มาใช้บริการที่มีประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ในด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี ยกเว้นด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน

6.3 ผู้มาใช้บริการที่มีประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ ยกเว้นด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการแตกต่างกัน

6.4 ผู้มาใช้บริการที่มีประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันในด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้ /เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ ยกเว้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกัน

6.5 ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการของประชาชนที่เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามการใช้บริการของประชาชน พบว่า

7.1 เพศ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน และประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

7.2 อายุ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

7.3 ระดับการศึกษา ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/

ISSN 2651 - 1673

ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค

7.4 อาชีพ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทของการมาใช้งานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค

7.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทุกด้าน คือ ความถี่ในการมาใช้บริการของเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

7.6 สถานภาพของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการของเทศบาลตำบลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า

8.1 ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่

8.2 ด้านการจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่

8.3 ด้านการจูงใจ/การนำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่

8.4 ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่

ISSN 2651 - 1673

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อจะเสนอแนะในการนำผลของการศึกษาวิจัยค้นคว้าไปประยุกต์ใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลอื่น ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งจังหวัด นำไปสู่แนวทางในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

2. ควรทำการศึกษาในเชิงลึก โดยแยกศึกษาเฉพาะประเภทงานที่มีการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลในด้านนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น และทำให้สามารถทราบถึงปัญหาที่ควรปรับปรุงได้ตรงจุดมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา “การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน” มีประเด็นที่ผู้ศึกษาค้นคว้าวิจัย จะนำเอามาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. การใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ของประชาชนส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี มาใช้บริการงานทะเบียนประเภท แจ้งการย้ายเข้า มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภทภาษีบำรุงท้องที่, มาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ประเภทขอน้ำอุปโภคบริโภค และมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ประเภทการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ)

2. ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ของผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ/การนำ ด้านการควบคุม และโดยรวมทุกด้าน ทั้งนี้ สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของเทศบาลตำบลที่ได้ประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ของประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณี สำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยีในประเด็นที่ 1

ISSN 2651 - 1673

วัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้ มีจำนวนเพียงพอ ประเด็นที่ 3 วัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และในประเด็นที่ 4 การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากสภาพจริงของเทศบาลตำบล พบว่า ยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์บางอย่าง รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่มีสภาพที่ไม่พร้อมใช้งาน อาจเป็นเพราะงบประมาณในส่วนค่าครุภัณฑ์มีจำกัด เนื่องจากเน้นการพัฒนาไปสู่ชุมชนมากกว่า ส่งผลให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดนั่นเอง นอกจากนี้ในทุกประเด็นของด้านอาคารสถานที่ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาจากแผนพัฒนาเทศบาล งบประมาณในส่วนของการพัฒนาอาคารสำนักงาน พบว่า ยังมีน้อย เนื่องจากในแผนมุ่งเน้นที่การเข้าถึงประชาชน เข้าไปพัฒนาในชุมชนให้มากขึ้น จึงส่งผลให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย เช่นกัน

4. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล ในด้านการวางแผนแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และ 46-55 ปี นอกจากนี้ ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน มากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผน มากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร

5. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ และสถานภาพที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ แตกต่างกัน และผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านบุคลากร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า

5.1 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และผู้ที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี

5.2 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/สวส.

5.3 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001- 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

6. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามการใช้บริการของประชาชน พบว่า

6.1 ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีความถี่ในการมาใช้บริการเทศบาลต่อปี แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณารายบละเอียด พบว่า ผู้มาใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อปี มีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี และผู้ใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี และมากกว่าผู้ที่ใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อปี นอกจากนี้ ผู้ที่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ มากกว่าผู้ที่ใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี

6.2 ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ มากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการประเภทขอคัดทะเบียนบ้านใหม่ และมากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการ ประเภทขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคคลในทะเบียนบ้าน นอกจากนี้ ผู้มาใช้บริการ ประเภทแจ้งการตาย แจ้งการย้ายออก และขอเลขที่บ้าน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ มากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการประเภทขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคคลในทะเบียนบ้าน

6.3 ผู้มาใช้บริกากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอน/กระบวนการ

ISSN 2651 - 1673

การให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้มาใช้บริการ ประเภทเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการ ประเภทเสียภาษีบำรุงท้องที่ และผู้มาใช้บริการประเภทเสียภาษีบำรุงท้องที่ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ มากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการ ประเภทเสียภาษีป้าย

6.4 ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในด้านบุคลากร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้มาใช้บริการ ประเภทขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรมากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการประเภทขอน้ำอุปโภคบริโภค และมากกว่ากลุ่มที่มาใช้บริการ ประเภทช่วยเหลือสาธารณภัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ให้บริการ ประเภทการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีความรู้ความสามารถอธิบายสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่าบุคลากรที่ให้บริการประเภทขอน้ำอุปโภคบริโภค และประเภทช่วยเหลือสาธารณภัย

6.5 ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 3

7. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการของประชาชนที่เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า

7.1 เพศ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข แต่มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน และประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4

7.2 อายุ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข แต่มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4

7.3 ระดับ การศึกษาของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค แต่มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทของการมาใช้บริการ

ISSN 2651 - 1673

งานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4

7.4 อาชีพ ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค แต่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อ 4

7.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทุกด้าน คือ ความถี่ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4

7.6 สถานภาพ ของผุ้มาใช้บริการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของการมาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แต่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาใช้บริการเทศบาลต่อปี ประเภทของการมาใช้บริการงานทะเบียน ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ประเภทของการมาใช้บริการงานด้านสาธารณ-สุข ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 4

8. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า

8.1 ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่

8.2 ด้านการจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่

8.3 ด้านการจูงใจ/การนำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่

8.4 ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้าน

ISSN 2651 - 1673

อาคารสถานที่ ทั้งนี้จะพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/เทคโนโลยี และด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนาเทศบาล ที่ทำการวิเคราะห์ศักยภาพของเทศบาลตำบล (SWOT Analysis) พบว่า ผู้บริการมีนโยบายการบริหารจัดการเทศบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมุ่งปรับปรุงมาตรฐานการบริการประชาชนครอบคลุมทุกด้าน พยายามลงพื้นที่เพื่อรู้ปัญหาที่แท้จริง แต่มีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของจำนวนพื้นที่รับผิดชอบมีจำนวนมาก ทำให้การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนไม่ครอบคลุมพื้นที่ งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ที่จะนำมาปรับปรุงและจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนได้ครอบคลุม ทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *การวิเคราะห์สิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ งานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณี สำนัก-งานเขตคลองเตย.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). *ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ.* กรุงเทพมหานคร: ธนาคารไทยพาณิชย์.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2543). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพมหานคร: กรมการปกครอง.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2542). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร.* วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เมตตา เศวตเลข. (2539). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต.* วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-มหิดล.

ล้วน สายยศ. (2536). *เทคนิคการวิจัยการศึกษา.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2545). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: ทิพยวิสุทธิ์.

ISSN 2651 - 1673

สุภาวดี สินสายอ. (2546). *ความคิดเห็นของชุมชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อภิชาต เชิดชัยภูมิ. (2546). *ความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อภินันท์ จัตะนี. (2550). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ.* กรุงเทพมหานคร: พิทักษ์อักษร.

อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อุทุมพรปาลกะวงศ์ณอยุธยา.(2542).*ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร์:ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Bartol, K. M., & Martin, D. C. (1990). *Management.* New York: McGraw-Hill.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1995). *Organization & management: A system and contingency approach* (4th ed). New York: McGraw-Hill.

Koontz, H., & O'Donell, C. (1959). *Principle of management: An analysis of management function* (5th ed). New York: McGraw-Hill.

Krech, D., & Crutchfied, R. S. (1962). *Individual in society.* New York: McGraw-Hill.

McCornic, E. J., & Tiffin, J. (1976). *Industrial psychology.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Robbins, S. P. (2003). *Personal: The management of the human resources* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Stoner, J. A. F., & Freeman, R. E. (1992). *Management* (4th ed). Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Vroom, V. H. (1984). *Work and motivation.* Florida: Robert E. Krieger.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science.* New York: Van Nostnhold Reinhold.