



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

อภิษณา ทองร่วง¹ รศ.ดร.กวี ศิริโกภาภิรมย์² และ ผศ.ดร.ปัญญา อนันตรนาชัย³

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

²อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

³อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 352 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9137 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งสถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์โดยหาความแปรปรวนทางเดียว และค่าเอฟ เมื่อพบระดับนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน

1. บทนำ

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียง เพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดการระเบียบชุมชน สังคม



และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2555, หน้า 16)

เทศบาล เป็นหน่วยงานสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่จัดตั้งในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทย เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีการใช้มาตั้งแต่ พ.ศ.2476 จนถึงปัจจุบัน (2548) เป็นเวลาเกือบ 72 ปี โดยเหตุที่เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในระบอบการปกครองของไทย แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ อาทิ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่เนื่องจากเทศบาลเป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบดูแลประชาชนในชุมชน ซึ่งต่างก็มีการกิจที่จำเป็นต้องเร่งรีบในเรื่องเวลา ซึ่งเป็นสิ่งที่มีค่าของชุมชนเมือง ดังนั้น หัวใจสำคัญของเทศบาล คือ การให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตายรวมถึงบริการในด้านต่างๆ เช่น สาธารณูปโภค และสาธารณูปการต่างๆ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2555, หน้า 16)

ในปัจจุบันสังคมหันมาให้ความสำคัญ กับระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมมากขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ ครอบคลุมถึงการร่วมรับรู้ ร่วมให้ความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจภาครัฐ และร่วมสนับสนุนติดตามการทำงานของภาครัฐ เพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้น และได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในปัจจุบัน คือ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น เพื่อแสวงหาทางเลือก การตัดสินใจต่างๆเกี่ยวกับโครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงควรร่วมในกระบวนการนี้ตั้งแต่เริ่ม จนกระทั่งถึงการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และการรับรู้ การเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนโครงการร่วมกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย (อรทัย ก๊กผล, 2548, หน้า 8)

จากการศึกษาการปฏิบัติงานพัฒนาท้องถิ่นที่ผ่านมาพบว่า เทศบาลยังไม่เข้าใจหรือชัดเจนในบทบาทของตนเองเท่าที่ควร ไม่ทราบนโยบายและแนวทางการพัฒนาจากหน่วยเหนือ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม จึงทำให้ขาดข้อมูลจากประชาชนอย่างชัดเจน ยังคงมองปัญหาของชุมชนอยู่ในวงจำกัดและขาดฐานข้อมูลในการประมาณการใช้งบประมาณการใช้จ่าย จึงเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นสำคัญ ในส่วนผู้บริหารของเทศบาล พบว่า ยังไม่เข้าใจหลักการพื้นฐานของเทศบาล จึงมุ่งสร้างโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าการดูแลผลประโยชน์ของประชาชน ทำให้ภาพลักษณ์ของเทศบาลในสายตาของประชาชนถูกมองว่า ไม่มีคุณภาพ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเท่าที่ควร ประกอบกับการบริการด้านต่างๆของเทศบาลต่ำลตอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท มีภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติมาก เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย และมีผู้มารับบริการมากหลากหลายอาชีพ จึงอาจทำให้การบริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งสถานที่มีขนาดเล็ก คับแคบ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจขึ้น บ่อยครั้งถึงกับต่อว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือแสดงอาการไม่พอใจ (อรทัย ก๊กผล, 2548, หน้า 8)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท และกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับใด สามารถนำข้อมูลมาประกอบเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาให้กับเทศบาลตำบลตอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาทมีระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพตามมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อไป



2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาท
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาท เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาท จำนวน 2,934 คน (สำนักทะเบียนอำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาท, 2555)

2. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้มีจำนวนแน่นอน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 352 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) และลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับ มี 5 ระดับ นำมาประกอบการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาท โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากกรอบแนวคิด โดยนำตัวแปรแต่ละตัว มาสร้างเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (check list) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านของตำบลดอนก่า ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาท โดยใช้กรอบแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร (2543, หน้า 23 - 24) และสมิต สัจฉกร (2546, หน้า 176) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิด เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนก่า อำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาทใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับมาตรวัดตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาทมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 point rating scale) ซึ่งมีการกำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรนครบุรี จังหวัดชัยนาท จากมากไปหาน้อย โดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้ คือ (สุริย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 120)

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก



- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t – test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป วิเคราะห์โดยหาความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) และค่าเอฟ (F - test) เมื่อพบระดับนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

4. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดชัยนาท สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 59 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช. อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดชัยนาท ด้านภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดชัยนาท ด้านกระบวนการให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดชัยนาท ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ทักทายอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เจตคติเหมาะสมกับงานบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ มีการใช้คำลงท้ายที่สุภาพ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีกิริยามารยาทที่ดี

2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดชัยนาท ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่



มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ มีอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอ ทันสมัย มีคุณภาพ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม เพียงพอ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

3.1 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำแนกตามการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01

3.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ด้านภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยประชาชนเห็นวาระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการตามลำดับก่อน - หลังและยังมีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัช พงศ์นารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ทักทายอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เจตคติเหมาะสมกับงานบริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ มีการใช้คำลงท้ายที่สุภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงภรณ์



ตรีธัญญา (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนก้า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเทศบาลตำบลดอนก้ามีสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการรวมถึงมีอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอ ทันสมัย มีคุณภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาววิไลแสง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โตโยต้ากาญจนบุรี 1995 ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

2. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนก้า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานและงานวิจัยของดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานและงานวิจัยของวิรัช พงศ์นารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา เมืองอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานและงานวิจัยของวิรัช พงศ์นารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานและงานวิจัยของวิรัช พงศ์นารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.5 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานและงานวิจัยของนางสาววิไลแสง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โตโยต้ากาญจนบุรี 1995 ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.6 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานและงานวิจัยของธัญลักษณ์ ชัยามบุญสิทธิ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพฤษภาคมไทยสปา ผลการวิจัยพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงความต้องการ สวัสดิการทางสังคมของผู้สูงอายุ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้



1. ด้านสุขภาพอนามัย องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้สูงอายุ
2. ด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรีโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ แสดงความสามารถในฐานะเป็นคลังสมอง เช่น การเผยแพร่ภูมิปัญญา หรือการจัดให้ผู้สูงอายุได้ถ่ายทอดความรู้ให้กับเยาวชนรุ่นหลัง
3. ด้านนันทนาการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรมีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้พบปะ เพื่อแลกเปลี่ยนปัญหาหรือการพูดคุยและการสนับสนุนกิจกรรมร้องเพลง และ เต้นรำ
4. ด้านที่อยู่อาศัย องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรีควรจัดที่พักหรือการซ่อมแซมบ้านพักคนชรา การปรับปรุงเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสภาวะที่ดีขึ้น
5. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลด้านรักษาความสงบและความเรียบร้อย
6. ด้านการแก้ไขปัญหาคความยากจนและด้อยโอกาส องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรจัดให้มีการจัดตั้งกองทุนในชุมชนเพื่อให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุกลุ่มอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความต้องการเหมือนกันหรือต่างกันอย่างไร
2. ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ สันทนากลุ่ม (focus group) ให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุได้ตรงตามที่ต้องการและทั่วถึง
3. ควรศึกษาวิจัยถึงวิธีการรวมกลุ่มและการส่งเสริมสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับคุณลักษณะของกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มต่างๆ เช่น การรวมกลุ่มด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ด้านการประกอบอาชีพ หรือรายได้เสริม ด้านกิจกรรมทางสังคม และศาสนา เป็นต้น

7. เอกสารอ้างอิง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2543). การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

ดวงพร ตรีธัญญา. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ธัญลักษณ์ ชยามบุญสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพฤษภาคม

ไทสปป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

นงนุช ผลเรืองวิไลแสง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท

โตโยต้ากาญจนบุรี 1995 ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วิรัช พงศ์นารถ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต

พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิถี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิถี.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2555). รัฐธรรมนูญแห่ง

ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

สำนักทะเบียนอำเภอสรคบุรี จังหวัดชัยนาท. (2555). จำนวนประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบล



ดอนก่า อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท. ชัยนาท : ผู้แต่ง.

สุริย์ ศิริโกศาภิรมย์. (2546). วิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

อรทัย กักผล. (2548). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างราชการ

ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : มิสเตอร์ก๊อปปี้.