

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี

Public Service of Nonthaburi Municipality

บัณฑิต เหมือนมี

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 061-479-6677 E-mail: bundit190726@gmail.com

พิชิต รัชตพิบูลภ

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 085-844-8585 E-mail: piratc@rpu.ac.th

Bundit Muanmee

Master of Public Administration; Rajapruk University

Pichit Ratchatapibhunphob

Lecturer in Master of Public Administration; Rajapruk University

รับเข้า: 27 มิถุนายน 2561 ตอบรับ: 7 สิงหาคม 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของทัศนคติของผู้รับบริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขตเทศบาลนครนทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนทบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก โดยตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชน

คำสำคัญ: การให้บริการสาธารณะ เทศบาลนครนทบุรี

Abstract

This research aimed to study the level of the consumer's satisfaction towards the public service of Nonthaburi municipality, to compare level of the consumer's satisfaction toward of the public service of Nonthaburi municipality with personal factors and to study the factors that influence their attitudes towards public services to the satisfaction of citizens to public services

The samples used in the study included 400 people, aged 18 years and over living in area Nonthaburi municipality. The tool used was a questionnaire. The statistics used in information analysis included frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, One - way ANOVA and Multiple Regression Analysis. The research result showed that satisfaction of citizens to public services of Nonthaburi municipality as a whole at a high level. The factors influencing the people's satisfaction to serve the public was in a positive relationship. The results of a comparison of the relationship between personal factors and attitudes towards public services showed that the attitude varied according to the average income per month at .05 statistical significance. However, gender, age, occupation and educational level did not contribute to any statistically significant difference. The factors predicting of the public satisfaction were service factor, service station and the ease of access service.

Keywords: public service, Nonthaburi municipality

บทนำ

เทศบาลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดขึ้นบนหลักของการกระจายอำนาจ การบริหารการปกครองให้แก่ประชาชนเป็นผู้ดูแลตนเอง ตามแนวทางประชาธิปไตยมีพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นกฎหมายแม่บท กำหนดให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความผูกพันใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เพราะเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในด้านการให้บริการสาธารณะ การสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การกีฬาหน้าที่โดยรวม คือ การดูแลทุกข์สุขของประชาชนในท้องถิ่นด้านต่าง ๆ เช่น การจัดบริการขั้นพื้นฐาน การบริการด้านสาธารณสุข ปลอดภัย สาธารณูปการ การศึกษา การสาธารณสุข การดูแลสภาพแวดล้อม การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ทั้งนี้ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้รับทราบปัญหา ความต้องการของประชาชน ทำให้สามารถสนองตอบต่อปัญหา ความต้องการ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นได้ (กรมการปกครอง, 2543)

การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยในสังคมเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความต้องการในการเลือกสรรตัวแทนของตนเพื่อดำเนินการถึงแม้ว่ารัฐบาลในแต่ละประเทศจะมีแนวโน้มในการกระชับและรวมอำนาจการปกครองสู่ศูนย์กลางเพื่อประโยชน์ในแง่เสถียรภาพความมั่นคง หรือโอกาสพัฒนาเศรษฐกิจสังคมโดยส่วนรวมก็ตามแต่โดยการที่การรวมอำนาจในลักษณะเช่นนี้ไม่เพียงพอต่อการตอบสนอง ความต้องการด้านต่าง ๆ ของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการระดับท้องถิ่นในอย่างครอบคลุมบางส่วน ขณะเดียวกันรัฐบาลก็จำเป็นต้องจัดให้มีการกระจายความรับผิดชอบและอำนาจในการปกครองตนเองให้แก่ท้องถิ่นด้วย สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง, 2543) ออกระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่าเทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้ประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

เทศบาลนครนนทบุรีอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีได้รับการยกฐานะจากเทศบาลเมืองนนทบุรี ขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นมา ตามพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538 ซึ่งเทศบาลได้รายงานขอขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี โดยไม่ต้องหยั่งเสียงประชามติเป็นกรณีพิเศษ เมื่อปี พ.ศ. 2529 และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบ โดยเสนอร่างพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี พ.ศ. 2531 ต่อมาวันที่ 25 กรกฎาคม 2531 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลจากพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร รวมทั้งสิ้น 5 ตำบล คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย อย่างไรก็ดี แม้ว่าปัจจุบันเทศบาลนครนนทบุรีจะมีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่มีทรัพยากรจำกัด ทั้งทรัพยากรบุคคล งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ จึงมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีการปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่กำหนดให้เกิดผลสัมฤทธิ์ผลในช่วงเวลาที่กำหนดมีการควบคุมติดตามวัดผลและประเมินผล โดยการบริหารจัดการตามแผนงานและโครงการนั้นจะต้องเป็นการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใสพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบทั้งโดยหน่วยงานของรัฐและประชาชน ดังนั้น การวางแผนจึงถือเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บรรลุจุดหมายดังกล่าว

การให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่ต้องกระทำและหน้าที่ที่อาจกระทำของเทศบาลแต่ละแห่งจะจัดให้เป็นบริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณและ

นโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่จัดทำในแต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามทุกเทศบาลก็ย่อมมีเป้าหมายในการให้บริการคล้าย ๆ กัน ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด เทศบาลควรมีหลักการพื้นฐานในการจัดการและการบริหารโดยให้มีบุคลากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่พอเพียงในงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด อีกทั้งยังจะต้องทราบถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแต่ละประการให้สามารถจัดสรรบุคลากรเครื่องมืออุปกรณ์และงบประมาณได้อย่างเหมาะสม การจัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันในแต่ละชุมชน ก่อให้ความไม่เพียงพอของบริการสาธารณะ การบริการสาธารณะไม่ต่อเนื่อง ความไม่เท่าเทียมกันในด้านการให้บริการสาธารณะการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะยังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ความล่าช้าในการให้บริการสาธารณะที่ทันต่อเวลาในกรณีเกิดเหตุการณ์

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรีเพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารนำไปวางแผนงานปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และได้แก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด เพื่อรองรับการขยายโครงสร้างงานบริการสาธารณะที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะให้ได้มากที่สุด

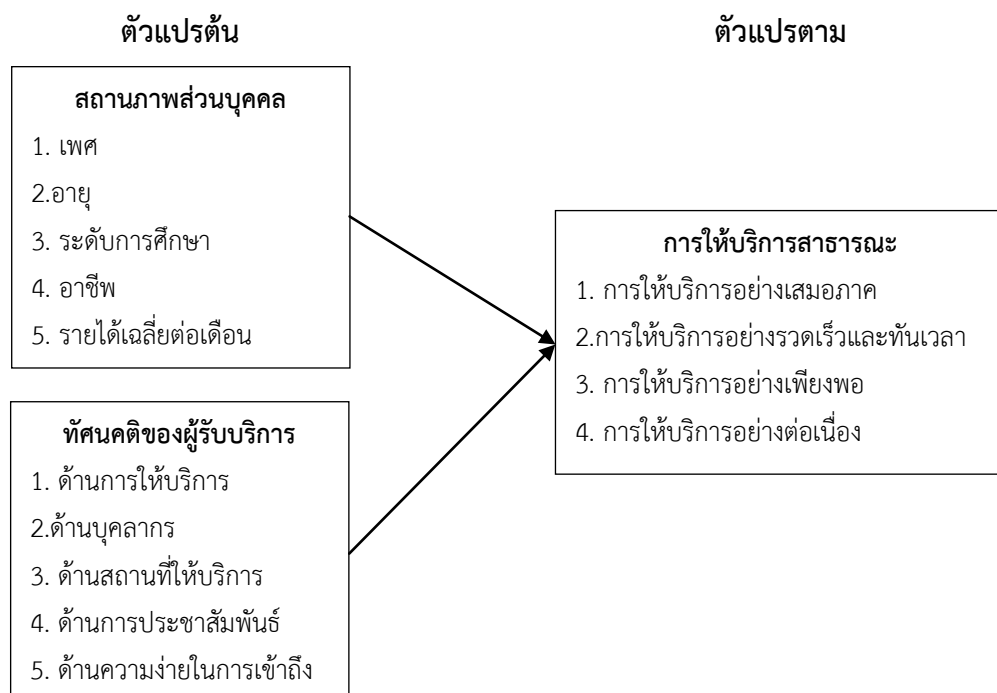
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลของทัศนคติของผู้รับบริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ และ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และทัศนคติของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของสุทธิ ปันมา (2535: 9) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2) ด้านสถานที่ประกอบการ 3) ด้านความสะอาดที่ได้รับ 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ และ 5) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ตัวแปรตาม ประยุกต์ใช้แนวคิดของมิลเลทท์ (Millet, 1954) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของมิลเลทท์ (Millet, 1954) มาสร้างกรอบงานวิจัยซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ และ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 255,633 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี, 2560) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วย

วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1970: 886 - 887) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือสำหรับงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ประเภทวัดทัศนคติหรือความเห็น กำหนดเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ มีสาระครอบคลุมเนื้อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของประชาชนในทุกด้านแบบสอบถามในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษามีผลรวมของค่าเท่ากับ 0.92 และนำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ได้เท่ากับ 0.72 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลของทัศนคติต่อการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter (Multiple Regression Analysis: Enter) เพื่ออธิบายทิศทางความสัมพันธ์และระดับอิทธิพลของตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก
2. ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 ระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านการให้บริการด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ
3. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรีโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนการให้บริการอย่างเพียงพอมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลของทัศนคติต่อการให้บริการสาธารณะกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี มี 3 ตัวแปรเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี คือ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะได้ร้อยละ 70.9 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.842 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี

	สัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย			สถิติทดสอบ F	P - value
	Unstandardized		Standardized Beta		
	B	Std. Error			
ค่าคงที่	3.955	.175		16.918	.000
ด้านการให้บริการ	.058	.035	.084	1.671	.016*
ด้านบุคลากร	-.032	.034	-.058	-.936	.350
ด้านสถานที่ให้บริการ	.047	.034	.081	1.398	.000*
ด้านการประชาสัมพันธ์	.029	.027	.052	1.068	.286
ด้านความง่ายในการเข้าถึง	.183	.022	.406	8.410	.000*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

F-test = 19.424 P-value = 0.012 R = 0.842 R² = 0.709

จากตารางที่ 1 พบว่า การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y^1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y^1 = 3.955 + 0.058 (\text{ด้านการให้บริการ}) + 0.047 (\text{ด้านสถานที่ให้บริการ}) + 0.183 (\text{ความง่ายในการเข้าถึง})$$

เมื่อ Y^1 = ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

X_1 = ด้านการให้บริการ

X_2 = ด้านบุคลากร

X_3 = ด้านสถานที่ให้บริการ

X_4 = ด้านการประชาสัมพันธ์

X_5 = ด้านความง่ายในการเข้าถึง

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z^1 = b_1Z_1 + b_2Z_2 + b_3Z_3 + b_4Z_4 + b_5Z_5$$

$$Z^1 = 0.084 (\text{ด้านการให้บริการ}) + 0.081 (\text{ด้านสถานที่ให้บริการ}) + 0.406 (\text{ความง่ายในการเข้าถึง})$$

เมื่อ Z^1 = ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

Z_1 = ด้านการให้บริการ

Z_2 = ด้านบุคลากร

Z_3 = ด้านสถานที่ให้บริการ

Z_4 = ด้านการประชาสัมพันธ์

Z_5 = ด้านความง่ายในการเข้าถึง

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

จากผลการวิจัยทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากทั้งหมด และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการพร้อมทั้งยังมีการจัดการด้านการบริการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสาธารณสุข การป้องกันและระงับอัคคีภัยและความเท่าเทียมและความเสมอภาคในการให้บริการ การดับเพลิง อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ให้บริการอย่างชัดเจนผลการวิจัยนี้มีลักษณะสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวีวรรณ จันทรหนองสรวง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อตัวชี้วัดผลการดำเนินงานกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการโรงพยาบาลสุววรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีทัศนคติที่ดีต่อตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) โดยรวม โดยมีทัศนคติที่ดีต่อประโยชน์ของ KPI ที่ดีต่อองค์กรลักษณะของ KPI มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในด้านลักษณะงานที่ทำ รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ และด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตร วิชัยสาร (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.20 และการบริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 สอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ นันตะสุข (2558) การมีส่วนร่วมของประชาชนกับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเช่า อำเภอสว่างนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านเช่า อำเภอสว่างนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจาก

มากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดการด้านสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาการศึกษา ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น การพัฒนาระบบสาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐาน และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยว และยังคงคล้องกับ จารุภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ และด้านราคา ระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความง่ายในการเข้าถึง ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค และด้านความเชื่อมั่น

ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี มีความแตกต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมและรายด้าน 4 ด้านคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนการให้บริการอย่างเพียงพอมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องการจัดให้มีสวนสาธารณะเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจสถานที่ออกกำลังกายและการกีฬาเป็นความต้องการของปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นริศรา เนตรเลื่อน (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี แตกต่างกัน และมีลักษณะที่คล้ายกันกับผลการศึกษาของ วิไลพร พานกระดัง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า อายุ กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด มีความสัมพันธ์กัน

ระดับทัศนคติของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยหาค่าเบต้า Enter ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามี 3 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์

กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี คือ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวได้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วนสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านความง่ายในการเข้าถึง สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรีได้ การมีป้ายแจ้งกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนจะสามารถช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินการ อีกทั้งทางเทศบาลได้มีการนำระบบสารสนเทศสมัยใหม่ (One Stop Service) มาให้บริการประชาชน ทำให้ส่งผลเกิดการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่จำนวนเพียงพอในการให้บริการ เทศบาลมีการให้บริการห้องน้ำ ห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ มีที่จอดรถได้สะดวกเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ การเดินทางสะดวกในทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ ซึ่งทำให้มีส่งผลต่อความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมศักดิ์ นันทะสุข (2558) เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนกับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านข่า อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการจัดการบริหารสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จารุภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์ (2558) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสินมีดังนี้ 1) คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมและชัดเจน พร้อมทั้งการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง ในการให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดการและพัฒนาสิ่งสาธารณูปโภคและจัดการบำรุงสถานที่ออกกำลังกายและการกีฬาอย่างต่อเนื่อง และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2543). **การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- จารุภัทร์ ยิ่งประสงค์ศักดิ์. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาการอมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นริศรา เนตรเลื่อน. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ จันทร์หนองสรวง. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อตัวชี้วัดผลการดำเนินงานกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิจิตร วิชัยสาร. (2558). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โกะ จังหวัดปทุมธานี**. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 5 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2015).
- วิไลพร พานกระตัง. (2561). **ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 4(1): 135 - 144. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/125771/95229>
- สมศักดิ์ นันตะสุข. (2558). **การมีส่วนร่วมของประชาชนกับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านข่า อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุทธิ ปันมา. (2535). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาากาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี. (2560). **จำนวนประชากรและจำนวนบ้านในเขตเทศบาลนครนนทบุรี**. ค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2560, จาก <http://nakornnont.go.th/>
- Channongsruang, R. (2015). **The Relationship between Attitudes towards KPI and Satisfaction of Government Officers at Suwannaphum Hospital, Roi Et Province**. Master of Business Administration, Khonkaen University. (in Thai)

- Department of Provincial Administration. (2000). **Development Plan of Sub district..**
Bangkok: Local Government Administration Office, Department of Provincial
Administration, Ministry of the Interior (in Thai)
- Local Registration Office, Nonthaburi Municipality. (2016). **Population and number
of houses in the district Nonthaburi Municipality.** Retrieved on October
26th 2017, from <http://nakornnont.go.th/> (in Thai)
- Millet. (1954). **Management in the Public Service. The Quest for Effective
Performance.** New York: McGraw-Hill Book.
- Nantasuk, S. (2015). **People's Participation and Satisfaction Concerning Public
Services of Ban Kha Sub-District Municipality Si Songkhram District,
Nakhon Phanom Province.** M.P.A. (Public Administration). Sakon Nakhon
Rajabhat University. (in Thai)
- Natethuurn, N. (2014). **People's Satisfaction towards the Public Services of
Mueang Lopburi Municipality Mueang District Lop Buri Province.** Master of
Arts (Political Science) Political Science, Kasetsart University. (in Thai)
- Pankradung, W. (2018). *Factors Affecting Credit Service Demand of Pak Phli
Agricultural Co-operatives Ltd. Members, Nakhonnayok Province.* **Journal of
Humanities and Social Sciences, Rajapruk University, 4(1), 135-144.**
Retrieved on August, 1st 2018, from [https://www.tci-thaijo.org/index.php/
rpu/article/view/125771/95229](https://www.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/125771/95229) (in Thai)
- Punma, S. (1992). **The Satisfaction of the Customer Service of the Kasikorn Bank
Kalasin Branch.** Master of Arts, Srinakharinwirot Maha Sarakham University. (in
Thai)
- Wichaisarn, W. (2015). *Community Satisfaction toward Public Services Provider of
Bueng YiTho Municipality and the Strategy of the Quality of Life.* **University
of Eastern Asia, 5(May – August). 2015.** (in Thai)
- Yamane, Taro. (1970). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd ed. New York: Harper
and Row Publication.
- Yingprapasongsak, C. (2015). **the Relationship between the Quality of Customer
Service, Satisfaction and Attitude of Customer of the Government Saving**

Bank in Roi et. Master of Business Administration, Mahasarakham Rajabhat
University. (in Thai)