

2020

6

การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย
ระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4

“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”
“Research and Innovation for the Development
of Society toward Sustainability”



ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์ วันที่ 26 เมษายน 2563 เวลา 09.00 – 17.45 น.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”

THE EIGHTH NATIONAL SYMPOSIUM AND THE FOURTH INTERNATIONAL SYMPOSIUM
BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY
“RESEARCH AND INNOVATION FOR THE DEVELOPMENT
OF SOCIETY TOWARD SUSTAINABILITY”

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์
วันอาทิตย์ที่ 26 เมษายน 2563

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีร่วมกับ

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.)	สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย
การกีฬาแห่งประเทศไทย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์
KENT STATE UNIVERSITY	FO GUANG UNIVERSITY
GUIZHOU NORMAL UNIVERSITY	UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
RIGA TECHNICAL UNIVERSITY	WESTERN SYDNEY UNIVERSITY
BAUMAN MOSCOW STATE TECHNICAL UNIVERSITY	

กลุ่มสาขาวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คำนำ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านวิชาการ โดยการส่งเสริมนักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้เกิดการสร้างและพัฒนา ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การสร้าง ความเข้มแข็งทางวิชาการ และการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งยังเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาสหวิทยาการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จึงจัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4 ผ่านระบบออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน” ขึ้น ซึ่งการประชุมดังกล่าวนี้ ได้รับความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.), สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์, การกีฬาแห่งประเทศไทย, Kent State University, Fo Guang University, Guizhou Normal University, Universitas Negeri Medan, Bauman Moscow State Technical University, Riga Technical University, Western Sydney University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมุ่งหวังว่าการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ จะเป็นโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสหวิทยาการหลากหลายสาขาวิชา และนำไปสู่การพัฒนาวิชาการความรู้ที่ดีต่อไปในอนาคต



(รองศาสตราจารย์ ดร.บังอร เบ็ญจารีกุล)
อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สารบัญ

การนำเสนอผลงานวิจัย	หน้า
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์	
31 การพัฒนาระบบควบคุมสวนอัจฉริยะผ่านสมาร์ตโฟน Development of intelligent garden monitoring system by Smart Phone. ธนพิชญ์ เป็กเขียน.....	289
32 การประเมินระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลโพนทราย อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร Assessment of the Level of Quality in the Eyes of the Public Towards Public Services, Phonsai Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. ดิน บุณตระกูล, ศิริทิเวพันธ์ และณัฐพล พรมิวิชา.....	296
33 การกระจายอำนาจในการดำเนินงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร Decentralization of local operations in Na Sok Subdistrict Municipality in Nasok Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. พงษ์พิพัฒน์ มัลลิกะมาลัย.....	304
34 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับบริการด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม เทศบาล ตำบลบ้านโคก อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร Factors Affecting Social Services and Social Welfare Services in BANKHOK Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. ธนพันธ์ พูลชอบ.....	312
35 การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลนาสินวล อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร Administration According to Good Governance of Nasrinuan Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. ณัฐพล พรมิวิชา.....	320
36 การพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร Personal Development of Personnel in Tambon Health Promotion Hospital in Nasok Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. ธิติยา คำนนท์, ณัฐพล พรมิวิชา.....	329

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับบริการด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม
เทศบาลตำบลบ้านโคก อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร
Factors Affecting Social Services and Social Welfare Services in
BANKHOK Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province.

ธนพันธ์ พูลชอบ

Thanaphan Poolchob

สาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์, โทร.084-6550867

Branch: Politics and government Faculty of Political Science, Tel. 084-6550867

e-mail:Tattapol.1133@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้รับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้รับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัดเทศบาล) ภารกิจการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ ของ เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ทั้ง 4 ด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยเรียง จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.2 (2) ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน

คำสำคัญ: สวัสดิการสังคม,หลักการกระจายอำนาจ,บริการที่มีคุณภาพ

Abstract

Quantitative research on factors affecting social services and social welfare services Ban Khok Subdistrict Municipality, Mukdahan District, Mukdahan Province

Population used in research, factors affecting social service and social welfare service recipients Municipality, Ban Khok Subdistrict, Mueang District,

Mukdahan Province, consisting of 150 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used in data analysis were percentage, mean. The result of the research shows that the satisfaction of people who receive social development and social welfare services (Office of the Permanent Secretary) Registration Tasks for the Elderly and the Disabled of Ban Khok Subdistrict Municipality, Muang District, Mukdahan Province in all 4 areas respectively, respectively From highest to least, as follows (1) The service personnel rank 1 with the average 4.86 or 97.2% (2) The service channel number 2 has an average 4.85 or 97.0% (3) The service procedures are Rank 3 with an average of 4.84 or 96.8 percent (4). For facilities, the fourth has an average of 4.85 or 97.0 percent. Overall, the satisfaction level is an average of 4.85 or 97.0 percent. The scores are 10 the.

Keyword: Social welfare ,Decentralization, Delivering service quality

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 12 หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานตั้งแต่เกิด เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวก รวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการ พิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดี ประชาชนก็คาดหวังว่า จะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร เป็นหน่วยงานท้องถิ่นของรัฐ มีงานบริการที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ประกอบการต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิจัยระดับปัจจัยในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อวิจัยปัจจัยของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัดเทศบาล) ภารกิจการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ
3. เพื่อวิจัยปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ทบทวนวรรณกรรม

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) เรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลักคือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1988) เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจากบิตเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการหรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับสิ่ง

ที่สำคัญคือเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัดโดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการ ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการบริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการ

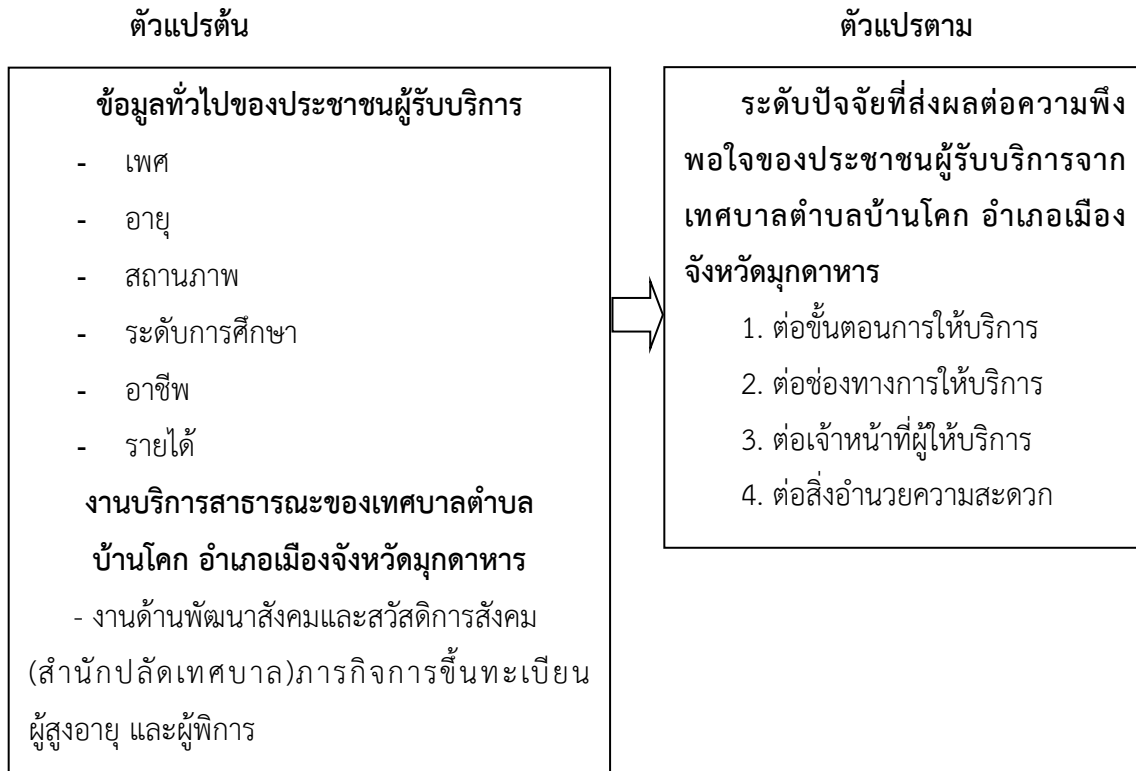
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออก ด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอ่อนโยน กิริยาท่าทาง ที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายการบริการจะเห็นได้ว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอ ความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจการบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจ ในฐานะ ที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ต้องให้บริการกับบุคคลต่าง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

เป็นการดำเนินงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชน ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ที่มารับบริการ จำนวน 1,333 คน จากเทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แล้วนำมาวิเคราะห์ ถึง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาล จำนวน 150 ราย (รวมผู้มาดำเนินการแทนผู้สูงอายุ) ที่มารับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัดเทศบาล) ภารกิจการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมารายละเอียดของขั้นตอน ดังนี้

การสร้างแบบสอบถาม ขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาทฤษฎี และแนวคิด จากตำราวารสาร ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในเรื่องที่วิจัยและวัตถุประสงค์ และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ข้อเท็จจริงได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจในการรับบริการ หัวข้อแบบสอบถาม คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาสังคม และสวัสดิการสังคม (สำนักปลัดเทศบาล) ภารกิจงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 150 ราย (รวมผู้มาดำเนินการแทนผู้สูงอายุ) ผู้ที่รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตามที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล พร้อมทั้งจะนำไปวิเคราะห์ และเมื่อข้อมูลมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป นำแบบสอบถามที่ได้รับการลงรหัส (Code Book) และตรวจสอบแล้วไปดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. บันทึกรหัสลงในแบบสอบถาม
3. บันทึกรหัสแบบสอบถามลงในเครื่องประมวลผล (Computer)
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในเครื่องประมวลผล (Computer)
5. ประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows
6. ประมวลผลคำถามปลายเปิด
7. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

ผลการวิจัย

ความถี่ของการมารับบริการพบว่า ผู้มารับบริการที่หน่วยงานนี้ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้ง/เดือน รองลงมา 2 ครั้ง/เดือน และมากกว่า 2 ครั้ง/เดือนคิดเป็นร้อยละ 52.7 , 29.3 และ 18.0 ตามลำดับ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. รองลงมา คือ ช่วงเวลา 13.01 – 16.30 น. และช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.3, 34.7 และ 18.0 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.7 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา ระหว่าง 40 – 59 ปี (ผู้มาดำเนินการแทนผู้สูงอายุ) คิดเป็นร้อยละ 20.7 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี น้อยที่สุด (ผู้มาดำเนินการแทนผู้สูงอายุ) คิดเป็นร้อยละ 10.0 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ

62.0 รองลงมา มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 10.7 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา ผู้รับบริการมีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.7 และผู้รับบริการมีการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.4 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา มีอาชีพค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 22.7 และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.7 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.9 และผู้รับบริการมีรายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.3

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัดเทศบาล) ภารกิจการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และผู้พิการ เทศบาลตำบลบ้านโคก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ทั้ง 4 ด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยเรียง จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.2 (2) ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน

อภิปรายผล

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการของเทศบาลตำบลบ้านโคก มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงปัจจัยความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความ มุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ มากที่สุด บทบาทและภารกิจของเทศบาลตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ในท้องถิ่น ดังนั้น ภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล จึงจำเป็นต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบล ในทุกขั้นตอน เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลที่ดี ทั้งนี้ หากเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่า เป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะ

สร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถ อยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลง ให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ
- 2.พัฒนาระบบสารสนเทศในการให้บริการประชาชนเพื่อความสะดวกในการรับบริการด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. คว้าศึกษาหรือวัดความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- เทพศักดิ์บุญรัตพันธุ์. (2536).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภัสสรเริงโพธิ์. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์ เซอร์วิส ในเขตกรุงเทพมหานครการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ศิริพร แจ่มใจบุญ(2553).การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. วิทยานิพนธ์แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.(2555).สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดหนองบัวลำภูปีงบประมาณ 2555.