

## T 148486

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง 2) เพื่อศึกษาถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง 3) เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบางหลวง ทุกหมู่บ้าน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 220 คน

### ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยในส่วนของงานโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับ ปานกลาง และพบว่า ประชาชนพึงพอใจ กิจกรรมการให้น้ำสะอาดใช้บริโภค อุปโภค มากที่สุด กิจกรรมการปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างถนน และสถานที่ทั่วไป น้อยที่สุด ส่วนงานสาธารณสุข อยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเก็บและขนขยะมูลฝอย มากที่สุด กิจกรรมการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย น้อยที่สุด และงานบริการทั่วไป อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มากที่สุด และ กิจกรรมการขออนุญาตทำกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ น้อยที่สุด

2. ปัจจัยเหตุที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของประชาชนแยกตามกิจกรรมบริการ พบว่า งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การติดตั้ง และซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน และ ล้ำคลอง ได้แก่ ระบบการให้บริการ ในด้านก้าวหน้าและพัฒนา ได้ประโยชน์/คุ้มค่า กระบวนการให้บริการ ในด้าน

## T 148486

สมัคร/ต่อเนื้อง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในด้านข้อสัดย์/สุจริต เอาใจใส่ต่อหน้าที่ และบุคลิก ทำที่ มารยาท การก่อสร้างและบูรณะถนนหลัก ถนนซอย ได้แก่ ระบบการให้บริการ ในด้านก้าวหน้าและ พัฒนา ได้ประโยชน์/คุ้มค่า ส่วนการก่อสร้างซ่อมแซมสะพานทางเดินเท้า การก่อสร้าง บูรณซ่อมแซม ทางระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การดูแลรักษาสาธารณสมบัติ และการปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้ข้าง ถนน และสถานที่ทั่วไป ได้แก่ ระบบการให้บริการ ในด้านทั่วถึงเพียงพอ ก้าวหน้าและพัฒนา และได้ประโยชน์/คุ้มค่า และการให้มีน้ำสะอาดใช้บริโภค อุปโภค ได้แก่ ระบบการให้บริการ ในด้าน ประโยชน์/คุ้มค่า และทั่วถึง เพียงพอ

งานสาธารณสุข การเก็บและขนขยะมูลฝอยบริการถึงและที่ทิ้งขยะมูลฝอย การป้องกัน แก้ไขปัญหาไขเลือดออก และการป้องกัน แก้ไขปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า ได้แก่ ระบบการให้บริการ ในด้านประโยชน์/คุ้มค่า ส่วนการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ได้แก่ ระบบการให้บริการ ในด้าน ประโยชน์/คุ้มค่า และทั่วถึง เพียงพอ กระบวนการให้บริการ ในด้านรวดเร็วในขั้นตอนบริการ และ สมัคร/ต่อเนื้อง

งานบริการทั่วไป การขออนุญาตปลูกสร้าง รื้อถอนอาคาร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการให้บริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน และการขออนุญาตทำกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เอาใจใส่ต่อ หน้าที่

### ข้อเสนอแนะ

3.1 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ควรเน้นพัฒนา ปรับปรุง บริการงาน 3 งาน คือ โครงสร้างพื้นฐาน กิจกรรมการปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้สองข้างถนน และ สถานที่ทั่วไป งานสาธารณสุข กิจกรรมการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย งานบริการทั่วไป กิจกรรมการขออนุญาตทำกิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3.2 ด้านระบบการให้บริการ ควรเน้นการพัฒนา ระบบการให้บริการ ให้พัฒนา ก้าวหน้า เพื่อให้เกิดประโยชน์ใช้สอยอย่างคุ้มค่า และต้องบริการให้เพียงพอ และทั่วถึง โดยต้องจัดสรร งบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในทันสมัย เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 ด้านกระบวนการให้บริการ เน้นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อการบริการเกิด ความรวดเร็ว สมัคร/ต่อเนื้อง เกิดความสะดวก และสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยท่าทีมี มารยาท ด้วยความเสมอภาค และพัฒนาบุคลิกภาพตนเองอยู่เสมอ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเอาใจใส่ต่อหน้าที่

## ABSTRACT

**TE 148486**

**Title of Research Paper :** People's Satisfaction with the Services of the Tambon  
Kubangluang Administration Organization, Ladlumkaew  
District, Pathumthani Province

**Author :** Miss Tiparat Aunkarunwong

**Degree :** Master of Arts (Social Development)

**Year :** 2003

---

The three objectives of the study were 1) to find out the level of people's satisfaction with the services of the Tambon Kubangluang Administration Organization ; 2) to reveal their causes of satisfaction or dissatisfaction, 3) to use the research results in improving the services of the Tambon Kubangluang Administration Organization. The sample consisted of 220 people living in all the villages in Tambon Kubangluang who were 18 years old or more.

**The findings were summarized below.**

1. The people were found to be satisfied with the services of the Tambon Kubangluang Administration Organization at a rather high level. The infrastructure work was found to be moderate. Also, the people were the most satisfied with clean water for drinking and consumption. They were the least satisfied with the activity of growing trees and looking after the trees along the road and the public places. However, they were satisfied with public health work at a rather high level. In addition, the people were found to be the most satisfied with garbage collection but were the least satisfied with the garbage fee. Besides, they were satisfied with service in general at a rather high level. Moreover, they were the most satisfied with the taxation of the land and unmovable property most, while they were the least satisfied asking for permission to do businesses that were harmful to health.

**2. Factors causing satisfaction or dissatisfaction.**

It was found that they were not satisfied with the infrastructive development work installation and repair of lights along the roads and canals in terms of the service system, progress and development, usefulness/cost effectiveness, with the service process in terms of consistency and continuity, and with the service officials in terms of honesty/sincerity, attention to their duties, personality, gesture and manners.

Next, they were not satisfied with construction and maintenance of main roads and small roads in terms of the service system, progress and development, usefulness/cost effectiveness ; with the construction in terms of repairing bridges, sidewalks, building, maintaining and repairing the drains, flood prevention, looking after public property, growing and looking after trees along the roads ; with public places in general in terms of the service system, scope, progress and development, and usefulness/cost effectiveness ; and with drinking and consumption water in terms of the service system, usefulness/cost effectiveness and adequacy.

Furthermore, they were not satisfied with garbage collection in terms of the quantity of dustbins and dumping places ; with the prevention of hemorrhage and rabies in terms of the service system, usefulness/cost effectiveness ; with the garbage fee in terms of the service system, usefulness/cost effectiveness and adequacy ; and with the service process in terms of speed, procedures, consistency and continuity.

Lastly, they were not satisfied with the services in general. That is they were dissatisfied with asking permission to construct and demolish buildings in terms of service officials, prejudice in providing services, and with asking permission to do businesses that were harmful to health in terms of service officials who did not pay good attention to their duties.

**Recommendations**

1. The Tambon Kubangluang should focus on developing and improving three services : (1) infrastructure : tree-growing and taking care of trees along the roads and general public places ; (2) public health work : garbage fee collection ; and (3) general service : asking permission to do business that are harmful to health.

2. Emphasis for the service system should be on developing the service system to be cost-effective and adequate by allocating enough budget to buy modern tools and equipment to improve the service efficiency.

3. Emphasis on the service process should be on reducing unnecessary steps to speed up the service and on consistency and continuity for people to ask for services all the time.

4. The service officials should be trained to have good manner and personality, to treat everyone equally, to work honestly and sincerely, and to pay close attention to their work.