

ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

COMMUNITY SATISFACTION TOWARD PUBLIC SERVICES PROVIDER OF BUENG YITHO MUNICIPALITY IN SUB-DISTRICT THUNYABURE PATHUM-THANI PROVINCE

ดร.เยาวภา ปฐมศิริกุล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ (3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักที่อาศัยอยู่ในตำบลบึงยี่โถ จำนวน 489 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม สุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบเป็นระบบ สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนาและสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ t -test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7,001-12,000 บาท อยู่อาศัยมากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3-4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการให้บริการสาธารณะ มีระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการขอรับบริการมากที่สุด (2) อายุ การศึกษา รายได้และระยะเวลาอยู่อาศัยของประชาชนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการเข้าร่วมกิจกรรมและการกรรรับรู้อาสาสมัคร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ชุมชน บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลบึงยี่โถ

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Abstract

This research aims to (1) survey the personal factors, participation and levels of people satisfaction towards public services provider of Bueng Yitho Municipality (2) compare the differences of the personal factors with people satisfaction level. (3) analyze the effect of participation on the people satisfaction. This research was a survey research, testing 489 samples using systematic random sampling techniques. The data were collected by questionnaire, depth interview and focus group. The statistics used in the research were the descriptive statistics and t-test, one-way ANOVA, Multiple regression were used to test the hypotheses. The findings found that (1) the personal factors of the samples were mainly females, aged over 50 years old, bachelor degree level of education, Buddhist, self-employed, average monthly salary 7,001-12,000 Baht, over 10 years being the community residence. The sample group had the participation in public services of Bueng Yitho Municipality in low level (3-4 times/year). The people had medium level of satisfaction for public services and had the highest satisfaction on the convenience on services provided. (2) Level of satisfaction differed with aged, education level, income and the length of time being the community residence. (3) the people participation in public service activities and information received affected the level of satisfaction towards public services provider.

Keywords: Satisfaction, Community, Public Services Provider, Bueng Yitho Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบลบึงยี่โถได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงยี่โถ เป็นเทศบาลตำบลบึงยี่โถ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 และมีนโยบายการบริหารเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลบึงยี่โถและการบริหารเทศบาลฯ ตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลัก 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า (รังสรรค์ นันทกาวงศ์, 2553) ส่งผลให้เทศบาลตำบลบึงยี่โถ เป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ประเภทภาคกลาง ติดต่อกัน 3 ปี (พ.ศ. 2550-2552) ซึ่งส่วนหนึ่งของผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโครงการ มาจากการมี

ส่วนร่วมของประชาชน การปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริง (กองวิชาการและแผนงาน, 2554)

การขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วของเทศบาลตำบลบึงยี่โถในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นทั้งประชากรหลักและประชากรแฝง จึงทำให้พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลบึงยี่โถกลายเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยที่สำคัญ จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา อาทิ ปัญหาการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ การคมนาคมขนส่งและระบบสาธารณูปโภค ปัญหาทางด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ปัญหาด้านการสาธารณสุข รวมทั้งปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (เทศบาลตำบลบึงยี่โถ, 2554) นอกจากนี้ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ของตนเองในการใช้สิทธิ์และการมี

ส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์โครงการฯ ของเทศบาลไม่ต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้โครงการบริการสาธารณะบางโครงการไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของประชาชน (รังสรรค์ นันทกาวงศ์, 2553)

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโครงการฯ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละด้าน ตามแนวคิดการบริหารราชการแนวใหม่ (modern public management) ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) ได้กล่าวถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน วัดผลการผลิต ผลลัพธ์ และคุณภาพของการให้บริการซึ่งวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (convenience) ความไม่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ (simplicity) การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว (accuracy and timeliness) รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้บริการทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ

ดังนั้นการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโครงการฯ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละด้านของเทศบาลฯ จึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในแต่ละระยะของโครงการฯ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ เพื่อนำข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วมของประชาชนและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการสาธารณะฯ มาพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการโครงการที่จะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ การเป็นเทศบาลที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีระดับประเทศ และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ
3. เพื่อวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ

ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ทำการศึกษาค้นคว้าได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ
2. ขอบเขตประชากรและพื้นที่การศึกษา ประชากรที่ศึกษาค้นคว้าได้แก่ ประชาชนหลักที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตตำบลบึงยี่โถ รวมจำนวน 29,927 คน จำนวน 13,042 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2554 ของ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอธัญบุรี)
3. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2554 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ.2554 และเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน พ.ศ.2554 ถึง เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2554

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เทศบาล สามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในบริบทดังต่อไปนี้ (1) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการสาธารณะตามคุณลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อการพัฒนาศักยภาพตามยุทธศาสตร์การพัฒนาได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย (2) นำรูปแบบความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะมาพิจารณาการจัดการระบบโครงสร้างการบริหาร การจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชน

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ตัวแปรความพึงพอใจของชุมชน แนวคิดที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดของ Lovelock and Wirtz (2007) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจผู้บริโภคที่มีต่อการได้รับบริการมีดังนี้ คือ (1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ (2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ (4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และ (5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 2) แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการ ของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1988) โดยการกำหนดคุณภาพการบริการ เป็นมิติคุณภาพ 5 ด้านได้แก่ (1) มิติคุณภาพด้านสิ่งที่ยอมรับได้ (2) มิติคุณภาพด้านความเชื่อถือได้ (3) มิติคุณภาพด้านความช่วยเหลือและรับผิดชอบ (4) มิติคุณภาพด้านการรับประกัน (5) มิติคุณภาพด้านการดูแลความเอาใจใส่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ผลงานวิจัยของ พิไลวรรณ เชิดธรณินทร์ (2549) เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เซวง ศักดิ์ แต่งสี (2551) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน จีรจรรณ ค่ายทอง (2552) เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของอำภร ศรราช (2553) พบว่าคุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายนอกแตกต่างกัน วรธนา อัสวเดชาชาญยุทธ์ (2552) เทศบาลนครที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เนื่องจากมีความโดดเด่นในการบริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชน จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ตัวแปรการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) แนวคิดการ

บริหารราชการแบบมีส่วนร่วม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) การบริหารงานมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ (2) แนวคิดกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน The International Association for Public Participation (โกวิทย์ พวงงาม, 2553) (3) แนวคิดการบริการจัดการองค์กรแบบมีส่วนร่วม ตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award- TQA) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2552.) ด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิสัยปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพในการพัฒนาผลการดำเนินการขององค์กรแบบยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ได้แก่งานวิจัยของ พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ (2549) ความรู้ ทักษะคติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชน บรรเจิด อนุเวช (2550) ปัจจัยภูมิหลังของประชาชนในด้าน เพศ รายได้ การศึกษา ภูมิฐานะและการรับรู้ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และผลงานวิจัยของ วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ผลการวิจัยของบรรเจิด เจริญเวช (2552) พบว่าการมีส่วนร่วมของสาธารณชนเป็นเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี

องค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษา

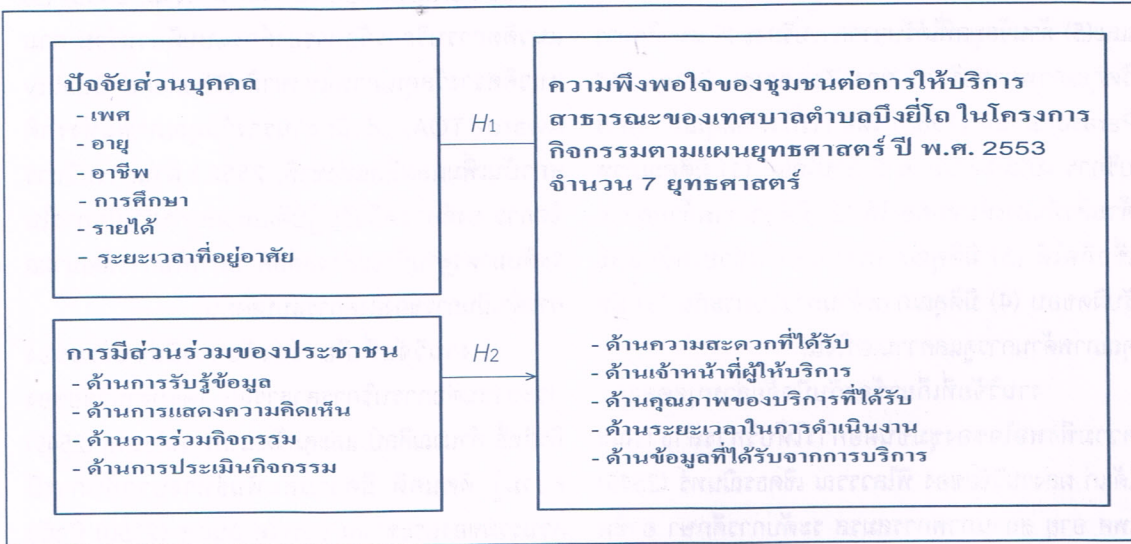
ตัวแปรอิสระ (independent variables) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาอยู่อาศัย (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข้อมูล

ด้านการแสดงความคิดเห็น ด้านการร่วมกิจกรรม และ ด้านการประเมินกิจกรรม และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตัวแปรตาม (dependent variables) ประกอบด้วย ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการ สาธารณะของ เทศบาลตำบลบึงยี่โถ 5 ด้านได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงองค์ประกอบของตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 องค์ประกอบของตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน (H1)

สมมติฐานที่ 2 : การมีส่วนร่วมของประชาชนมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ (H2)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เทคนิคแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 3

ประเภทได้แก่ (1) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) (2) การสนทนากลุ่ม(Focus group) (3) แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้สอบถามความคิดเห็นของประชาชนและความพึงพอใจของประชาชน

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักที่มีทะเบียนบ้านอาศัยอยู่ในเขตตำบลบึงยี่โถ รวมจำนวน 29,927 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณจำนวนตัวอย่างจากประชากรหลักในตำบลบึงยี่โถ โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธียามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน ยุทธ์ ไทวรธรรม, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนตัวอย่างรวม 400 คน การสุ่มตัวอย่างประชากรใช้เทคนิคการสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ

(Stratified random sampling) แบ่งตามเขตพื้นที่ จำนวน 4 หมู่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่มตามหลังคาเรือนในแต่ละพื้นที่และสุ่มตัวอย่างผู้ที่มีรายชื่อในทะเบียนบ้าน 1 คน การกระจายและการขยายจำนวนตัวอย่างด้วยวิธีตามสัดส่วนประชากรในแต่ละหมู่ ทำให้ได้จำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 489 คน วิธีการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามให้ประชาชนเป็นผู้ตอบโดยตรง โดยใช้ทีมผู้ช่วยวิจัย อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) 4 หมู่ จำนวน 12 คน

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาค่าความเที่ยงตรงด้วยการทดสอบคุณภาพแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตามเทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.70 ทุกข้อ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.70-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ (Cox and Vagars,1996; Bemnan,1972; Bern,1980. อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสิ, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข, 2551) สำหรับการหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1990) ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.95 แบบสอบถามตอนที่ 2) การมีส่วนร่วม เท่ากับ 0.90 ตอนที่ 3) ความพึงพอใจ เท่ากับ 0.99 ซึ่งได้ค่ามากกว่า 0.80 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) แสดงว่าเครื่องมือแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ t-test สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธีแบบขั้นตอน(Stepwise)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสนทนากลุ่ม ได้ศึกษาข้อมูลในเชิงลึก เกี่ยวกับประเด็นปัญหาการมีส่วนร่วม การยอมรับของชุมชนและการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาในโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนา 7 ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ผู้บริหารของเทศบาลบึงยี่โถ ผู้นำชุมชนภาคประชาชน ประกอบด้วย ประธานหมู่บ้าน นิติบุคคล ประธาน อสม./สมาชิก อสม. สมาชิกองค์กรสตรี จำนวน 30 คน จนกระทั่งได้ข้อมูลที่อ้อมตัว การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7,001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนมีรายละเอียดดังตาราง 1 โดยเกณฑ์ในการแปลผลระดับการมีส่วนร่วม ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต \bar{X} แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย แปลผล

0.00 หมายถึง ไม่มีส่วนร่วม (จำนวนครั้งการมีส่วนร่วม 0 ครั้งต่อปี)

0.01-1.00 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วม น้อยที่สุด(จำนวนครั้งการมีส่วนร่วม 1-2 ครั้งต่อปี)

1.01-2.00 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วม น้อย (จำนวนครั้งการมีส่วนร่วม 3- 4 ครั้งต่อปี)

2.01-3.00 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วม ปานกลาง (จำนวนครั้งการมีส่วนร่วม 5- 6 ครั้งต่อปี)

3.01-4.00 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วม มาก (จำนวนครั้งการมีส่วนร่วม 7-8 ครั้งต่อปี)

4.01-5.00 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วม

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถในภาพรวม (จำนวน 45 โครงการ ในปี พ.ศ. 2553)

การมีส่วนร่วมของประชาชน	\bar{X}	SD	แปลผล
การมีส่วนร่วมในด้านการรับรู้ข้อมูล	1.49	1.20	มีส่วนร่วม 3-4 ครั้ง
การมีส่วนร่วมในด้านการแสดงความคิดเห็น	1.30	1.10	มีส่วนร่วม 3-4 ครั้ง
การมีส่วนร่วมในด้านการเข้าร่วมกิจกรรม	0.88	1.00	มีส่วนร่วม 1-2 ครั้ง
การมีส่วนร่วมในด้านการประเมินกิจกรรม	0.70	1.11	มีส่วนร่วม 1-2 ครั้ง
รวมเฉลี่ย	1.10	0.95	มีส่วนร่วม 3-4 ครั้ง

มากที่สุด (จำนวนครั้งการมีส่วนร่วม 9-10 ครั้งต่อปี)

จากตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณสุขตามยุทธศาสตร์การบริหาร 7 ด้าน (จำนวน 45 โครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553) ของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} =1.10 จำนวนครั้งการมีส่วนร่วม 3-4 ครั้ง) เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูลมากที่สุด ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ มีรายละเอียดดังตาราง 2 และตาราง 3 โดยระดับความพึงพอใจเฉลี่ยได้กำหนดการแปลผล ดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร, 2550)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1.00-1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
2.61-3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขโดยภาพรวม	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.50	0.77	ความพึงพอใจมาก
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลฯ	3.33	0.75	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านคุณภาพการบริการ	3.28	0.74	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านระยะเวลาในการบริการดำเนินงาน	3.15	0.76	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสารได้รับการบริการ	2.94	0.86	ความพึงพอใจปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.24	0.75	ความพึงพอใจปานกลาง

4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตำบลบึงยี่โถโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
 จากตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีระดับ พิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน กลุ่มตัวอย่าง
 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล มีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับสูงที่สุด

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนต่อการให้
 บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ จำแนกตามยุทธศาสตร์การบริหาร 7 ด้าน

ยุทธศาสตร์การบริหาร 7 ด้าน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.46	0.91	ความพึงพอใจมาก
ด้านการพัฒนาการเมืองและบริหารจัดการ	3.33	0.83	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.33	0.79	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม รักษาความสงบเรียบร้อย	3.13	0.92	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.12	0.88	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.10	0.86	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการพัฒนาการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	ไม่มีกิจกรรมโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553		
ระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย	3.24	0.75	ความพึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ
 ต่อโครงการในยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ประชาชนพึง
 พอใจมากที่สุดคือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี
 และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง
 ของปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจ (ผลการ
 ทดสอบสมมติฐานที่1) ดังแสดงข้อมูลในตาราง 4

ตาราง 4

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะฯ

ตัวแปร	สถิติ t-test	สถิติ F-test	Sig.	สถิติทดสอบความแตกต่างรายคู่	ผลการทดสอบ
เพศ	1.06	-	0.28	-	ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่าง
อายุ	-	2.51	0.02	Scheffe	ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในกลุ่มอายุ 36-40 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี
ระดับการศึกษา	-	2.49	0.02	Scheffe	ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในกลุ่มประถมศึกษาและกลุ่มปริญญาตรี
อาชีพ	-	2.09	0.07	-	ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	-	4.99	0.00	Dunnett's T3	ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 7,000 บาท กับระดับรายได้ 17,001-22,000 บาท และรายได้ต่ำกว่า 7,000 บาท กับระดับรายได้มากกว่า 37,000 บาท
ระยะเวลาอาศัย	-	8.10	0.00	Scheffe	ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในกลุ่มระยะเวลาอาศัย 1-5 ปี กับ ระยะเวลาอาศัยมากกว่า 10 ปี และระยะเวลาอาศัย 5-10 ปี กับ ระยะเวลาอาศัยมากกว่า 10 ปี

ระดับนัยสำคัญ $\alpha=.05$

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาอยู่อาศัย) กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ พบว่า อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาอาศัย ที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขแตกต่างกัน ใน

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 ส่วน เพศ และอาชีพที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขต่างกันในทุกด้าน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ (ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2) ดังแสดงข้อมูลในตาราง 5

ตาราง 5

การวิเคราะห์สมการถดถอยของความพึงพอใจโดยภาพรวมของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	t	Sig. t	ดัชนีบอกภาวะร่วมเส้นตรงพหุ	
				Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.975	50.119	.000		
การมีส่วนร่วมในด้านการเข้าร่วมกิจกรรม	.113	2.730	.007	.595	1.682
การมีส่วนร่วมในด้านการรับรู้ข้อมูล	.078	2.071	.039	.595	1.682
การมีส่วนร่วมในด้านการแสดงความคิดเห็น	.106	1.449	.149	.398	2.515
การมีส่วนร่วมในด้านการประเมินกิจกรรม	.077	1.106	.269	.439	2.278

$R^2 = 0.262$, $SEE = 0.728$, $F = 15.924$, $Sig. of F = .000$

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ สามารถเขียนเป็นสมการเชิงเส้นแสดงความสัมพันธ์ดังนี้

ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการสาธารณสุข = $2.975 + 0.113$ (การมีส่วนร่วมในด้านการเข้าร่วมกิจกรรม) + 0.078 (การมีส่วนร่วมในด้านการรับรู้ข้อมูล)

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัว ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในด้านการเข้าร่วมกิจกรรม การมีส่วนร่วมในด้านการรับรู้ข้อมูล มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อตัวแปรตาม (ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม) อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ตัวแปรการมี

ส่วนร่วมการเข้าร่วมกิจกรรม มีค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.113 ตัวแปรการมีส่วนร่วมการรับรู้ข้อมูล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.078 โดยตัวแปรต้นดังกล่าวนี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 26 โดยมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ (tolerance) มีค่ามากกว่า 0.19 และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสองไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กัน (ลีดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ, 2547) สำหรับตัวแปรการมีส่วนร่วมด้านการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมด้านการประเมินกิจกรรมไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลฯ

ตาราง 6

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H1: ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน	✓	
H1a: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน		✓
H1b: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน	✓	
H1c: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน	✓	
H1d: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน		✓
H1d: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน	✓	
H1e: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน	✓	
H1f: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาอยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถที่แตกต่างกัน	✓	
H2: การมีส่วนร่วมของประชาชนมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณสุขของ เทศบาลตำบลบึงยี่โถ	✓	

ตอนที่ 4 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและผลการสนทนากลุ่ม ผู้นำชุมชนภาคประชาชน ให้ความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการรับรู้ข้อมูล ด้านการร่วมกิจกรรม ด้านการแสดงความคิดเห็น และด้านการประเมินโครงการ สำหรับการประเมินผลโครงการฯ เสนอให้ใช้วิธีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน การรับรู้โครงการฯ ข้อคิดเห็นแนวทางพัฒนาในโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนา 7 ด้าน ประชาชนได้สะท้อนภาพการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถโดยภาพรวม ในปี 2553 ยังมีปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ยังทำได้ไม่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านจัดสรร

การอภิปรายผล

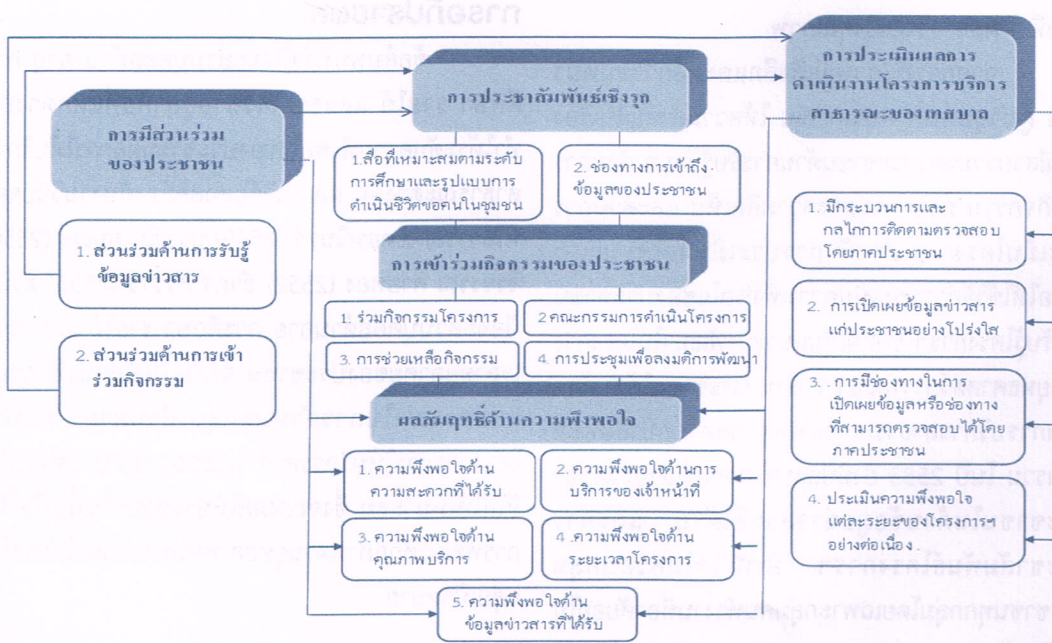
ข้อค้นพบที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาอยู่อาศัยที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิไลวรรณ เติตธณินทร์ (2549) บรรเจิด อนุเวช (2550) จีรจรรณ ค่ายทอง (2552) อัมภร ศรราช (2553) ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาอยู่อาศัยของประชาชน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ควรนำมาพิจารณาในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การจัดโครงการการให้บริการสาธารณสุขของ เทศบาลตำบลบึงยี่โถให้เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามยุทธศาสตร์การพัฒนาได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมด้านการรับข้อมูลและการมีส่วนร่วมด้านการเข้าร่วมกิจกรรม ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดการวางแผนพัฒนาตำบลแบบมีส่วนร่วม นโยบายการบริหารเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้านและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามยุทธศาสตร์การพัฒนา และการบริหารจัดการองค์การแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการบริหารจัดการองค์การที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐาน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ศุภวัฒน์กร วงศ์นวนสุ (2549) วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) การมีส่วนร่วมของประชาชนมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของการบริหารงานส่วนท้องถิ่น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการบริการสาธารณสุขในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการมากที่สุด การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูลและการมีส่วนร่วมในด้านการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านความสะดวกที่

ได้รับ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องตามแนวคิดการวัดความพึงพอใจของ Lovelock and Wirtz (2007) และแนวคิดการวัดผลสัมฤทธิ์การให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลโดยใช้การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถ เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโครงการฯ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละด้านและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนา อัครเวชชาชาญฤทธิ์ (2552)

ผลการสนทนากลุ่ม ประชาชนได้สะท้อนภาพการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบึงยี่โถโดยรวม ในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และการประชาสัมพันธ์โครงการฯ การบริหารจัดการของเทศบาลฯ จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง ในการขับเคลื่อนโครงการการบริการสาธารณสุขของเทศบาลฯ ให้ครอบคลุมยุทธศาสตร์พัฒนาทั้ง 7 ด้านตามแผนพัฒนาและการบริหารเทศบาลฯ



ภาพ 2 รูปแบบการพัฒนาศักยภาพเทศบาลตำบลบึงยี่โถให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของประชาชน

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้

จากภาพ 2 แสดงความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลและส่วนร่วมการเข้าร่วมกิจกรรมที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำมาจัดทำเป็นรูปแบบการพัฒนาศักยภาพเทศบาลตำบลบึงยี่โถให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของประชาชน โดยผู้บริหารเทศบาลฯ ควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลด้วยการจัดการด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนให้ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ การจัดซื้อ/จัดจ้าง ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ข้อมูลการจัดกิจกรรม โครงการ และการแจ้งข้อสรุปผลการดำเนินงานโครงการ หลังโครงการเสร็จสิ้น และที่สำคัญจะต้องจัดทำ การประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยการออกแบบสื่อที่เหมาะสมตามระดับการศึกษาและ ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชน และคำนึงถึงการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน ประชาชนกลุ่มการศึกษาสูง (สูงกว่าปริญญาตรี) ให้ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง สื่อ website, E-mail, facebook การสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจทาง E-mail ส่วนประชาชนกลุ่มที่การศึกษาทั่วไป (ต่ำกว่าปริญญาตรี) ให้ใช้สื่อสารมวลชน เช่น วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้บุคคล (ทูตประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน) กลุ่มประชาชนสังคมเมืองและกลุ่มคนทำงานที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านจัดสรร ควรใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมายตรง สื่อ website หรือใช้สื่อด้วยป้ายประชาสัมพันธ์หรือป้ายไฟอักษรคอมพิวเตอร์(ป้ายไฟวิ่ง) ในแหล่งชุมชน และมีช่องทางการสื่อสารสองทาง เช่น การสำรวจความคิดเห็นและการเชิญเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นและการประเมินกิจกรรมโครงการ การสื่อสารระหว่างประธานกรรมการนิติบุคคลกับเจ้าหน้าที่เทศบาลฯ ควรเพิ่มเอกสารประชาสัมพันธ์ส่งไปให้กรรมการนิติบุคคลทุกหมู่บ้าน จดหมายข่าว และการสรุปโครงการของเทศบาลให้ประชาชนทราบอย่าง

ต่อเนื่อง สำหรับกลุ่มประชาชนที่ไม่ได้ทำงานนอกบ้านให้ใช้สื่อสารมวลชนเช่น วิทยุชุมชน เสียงตามสาย การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และการเชิญเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล การเปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นคณะกรรมการ/คณะดำเนินกิจกรรมโครงการ การประชุมเพื่อลงมติการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้บริหารเทศบาลตำบลบึงยี่โถควรมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน เช่นคณะกรรมการหมู่บ้าน ในการติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ แผนงานในปีงบประมาณ และที่สำคัญจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในแต่ละระยะของโครงการฯ เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการตามนโยบายการบริหารของเทศบาลสู่ชุมชน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษารูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์และการออกแบบการสื่อสารที่มีผลต่อการรับรู้โครงการฯ และความพึงพอใจของประชาชนในชุมชน

2. ควรศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในเขตพื้นที่เทศบาล อื่น ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาและหารูปแบบความสัมพันธ์การบริหารจัดการที่เหมาะสมตามโครงสร้างและบริบทการบริหารของเทศบาลตำบลเทศบาลเมือง เทศบาลนคร

บทสรุป

การบริหารจัดการของเทศบาลบึงยี่โถในการเพิ่มประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะโครงการในยุทธศาสตร์พัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงยี่โถให้ครอบคลุมยุทธศาสตร์พัฒนา ตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลบึงยี่โถและการบริหารเทศบาลฯ

ตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารบ้านเมืองที่ดี การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานวัดจากผลลัพธ์คุณภาพของการให้บริการ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้บริการทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโครงการในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและการสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติ ในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลที่จะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นเทศบาลที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีระดับประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กองวิชาการและแผนงาน. (2554). รายงานผลการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลบึงยี่โถ. *วารสารเทศบาลตำบลบึงยี่โถ*, หน้า 24-26
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). *การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น*. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์. หน้า 198-206, 355-359.
- จิรจรรณ ค่ายทอง. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวง*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- เขวงศักดิ์ แดงสี. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าโขลง*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) หน้า 252-289, 343-353.
- เทศบาลตำบลบึงยี่โถ. (2554). *ข้อมูลทั่วไปเทศบาลบึงยี่โถ*. ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2554, จาก <http://www.buengyitho.go.th>
- พิไลวรรณ เชิดธรณินทร์. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ ระบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ศุภวัฒน์กร วงศ์ชนวสุ. (2549). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น*. *วารสารการพัฒนาท้องถิ่น* 1(1), 136-159
- วรรณ อัสวเดชาชญยุทธ์. (2552). *การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ*. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วิระศักดิ์ ฮาดดา. (2553). *ผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง*. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- บรรเจิด อนุเวช. (2550). *การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่ของส่วนตำบล (อบต.)*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรเจิด เจริญเวช. (2552). *องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. *วารสารการพัฒนาท้องถิ่น* 4 (1 กันยายน - ธันวาคม)

- รังสรรค์ นันทกาวงศ์. (2553). คำแถลงนโยบายนายกเทศมนตรีตำบลบึงยี่โถต่อสภาเทศบาลตำบลบึงยี่โถ. เทศบาลตำบลบึงยี่โถ. ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2554, จาก [http:// www.buengyitho.go.th](http://www.buengyitho.go.th)
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- ยุทธ ไทวรรณ. (2551). *วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข. (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: จูน
- อำภร ศรราช. (2553). *ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบึงฉลือบุรี.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.) New York: Harper Collin
- Lovelock C. & Wirtz J. (2007). *Services Marketing, People, Technology, strategy*. Sixth edition : Pearson International Edition.
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A. & Berry L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing Spring*, 67(4), 420-450

การพัฒนาหลักสูตรอบรมครูทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ สำหรับครูกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ระดับประถมศึกษา

DEVELOPMENT OF AN ELECTRONIC TRAINING CURRICULUM ON RESEARCH FOR LEARNING DEVELOPMENT FOR ELEMENTARY SCIENCE TEACHERS

ระเบียบ สิทธิชัย¹ ดร.ทวีศักดิ์ จินดาอนุรักษ์² ดร.นวลจิตต์ เขาวงกิตพงศ์³ ว่าที่ร้อยตรี ดร.มนัส บุญประกอบ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรอบรมครูทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ สำหรับครูวิทยาศาสตร์ ระดับประถมศึกษา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยและพัฒนา มี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอน ที่ 1 การศึกษาความต้องการและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อพัฒนา การเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและสร้างหลักสูตร ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้และหาประสิทธิภาพของหลักสูตร ขั้นตอนที่ 4 การประเมินและปรับปรุงหลักสูตร กลุ่มตัวอย่าง เป็นครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ระดับประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 2 ที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอนจำนวน 40 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) หลักสูตรอบรมครูทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ 2) แบบทดสอบ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อหลักสูตรอบรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า 1) หลักสูตรอบรมครูทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพ 80.00/80.97 2) ครูมีความรู้ความเข้าใจ เรื่องการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้จากการทดสอบหลังการอบรม สูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรอบรมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : หลักสูตรอบรมครูทางอิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์ประถมศึกษา

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต วิชาเอกหลักสูตรและการสอน สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

²⁻³ รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อาจารย์ที่ปรึกษา

⁴ อาจารย์พิเศษ สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร อาจารย์ที่ปรึกษา