

การรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี

สุจิตรา แนไหม^{1*}

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อการเข้ารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย เทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ เทศบาลเมือง บึงยี่โถ เทศบาลตำบลธัญบุรี แตกต่างกัน ของ กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 200 คน ที่ได้มาจากการโดยการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี ในจังหวัดปทุมธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One – way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ ลูกค้ายู๋ใช้บริการการบริการโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่า การรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี ในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความสุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านคงเส้นคงวาในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านเข้าใจผู้รับบริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยรวมระดับคุณภาพมาก สรุปได้ว่าลูกค้ายู๋ที่เข้ารับการบริการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ด้านเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมา ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การรับรู้ คุณภาพการบริการ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชีมหาวิทยาลัยปทุมธานี e-mail: Sujitra.tick@gmail.com

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: Sujitra.tick@gmail.com

CUSTOMER PERCEPTION TOWARDS SERVICE OF LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN PATHUMTHANI PROVINCE

Sujitra Naemai^{1*}

Abstract

A study on perception of service quality of local administration organizations. In Pathumthani Province The objectives of this research were to study the service quality of Tambon administrative organizations in Thanyaburi District. Pathumthani There fore, this study is aimed at personal factors such as gender, age, education level, occupation, average income per month. Differences affect the service of the Tambon Administration Organization in Thanyaburi District. Pathumthani consists of Rangsit municipality. The difference in the sample size of all 200 samples was obtained by random sampling. The instrument used in the study was a questionnaire about perception of service quality of subdistrict administrative organization in Thanyaburi District. In Pathumthani Province Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test (One-way ANOVA).

Total customer service and gender, age, education, occupation and income. Perception of Service Quality of Tambon Administration Organizations in Thanyaburi District. In total, there are 10 aspects of convenience. The courteousness of the service provider. Communication or public relations. Reliability Capability of employees Invariably in service. Fast response Security Understanding service recipients and facilities.

Test results hypothesis

Perception of service quality of Tambon Administration Organization in Thanyaburi District. Pathumthani Overall, very good quality. In conclusion, the customers who received the service quality of the Tambon Administration Organization in Thanyaburi District Pathumthani Mostly understand the service recipients. SECOND SECURITY And the reliability of the order.

Keywords : Recognition of service quality Local administration organization

¹ Faculty of Business Administration and Accounting, Pathumthani Universitye-mail: Sujitra.tick@gmail.com

*Corresponding,e-mail: Sujitra.tick@gmail.com

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแล ท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึงการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการ ประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วน ท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลออกมาบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (ข้อบัญญัติ อบต. บ้านเก่า พ.ศ. 2554)รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่อง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการบริหาร หรือดูแลในด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดีและสร้างคุณภาพชีวิต ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้งถึงแม้้องค์การบริหารส่วนตำบลจะอยู่ภายใต้อำนาจจำกัดบางเรื่องก็ตามแต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็น ผู้เลือกเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของ หน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมไปถึงการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ดังนี้ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการ ฆ่าสัตว์ และ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเก็บภาษี อากรและค่าธรรมเนียมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการ นั้นแล้วให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ดังนั้นเพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องมีกระบวนการจัดเก็บภาษีที่ มุ่งตอบสนองต่อทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจระบบภาษีของประชาชน และมีการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หรือระเบียบวิธีการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เหมาะสมตามสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน (จรูญศรี ชายหาด 2554 : 1 – 22)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาเห็นความสำคัญของการรับรู้คุณภาพของการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้คุณภาพของการบริการบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตลอดจนแนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลควรทำอย่างไรจึงจะเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพ

ปัญหาและตรงตามความต้องการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรได้รับประโยชน์จากการส่งเสริมบริการในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานราชการที่ ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อการวางแผนการบริหารการจัดการ และปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนของภาครัฐ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องต่อคุณภาพการให้บริการของงานพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลเบื้องต้น (Primary Data) ผู้วิจัยติดต่อประสานงานออกหนังสือ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลนครรังสิต นายกเทศมนตรีเทศบาลนครเมืองสนั่นรักษ์ นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบึงยี่โถ และนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลธัญบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานีและขอความร่วมมือจากผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานีเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา

2. ข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลสำเร็จ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่เข้ามารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

จากการศึกษาวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี รองลงมาคือ 41-50 ปี และมีอายุ 51-60 ปี ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือ ปวส. และมีมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. โดยส่วนใหญ่อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ รายได้ 15,001-20,000 บาท รองลงมาคือ รายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 5,001-10,000 บาท ตามลำดับ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.1 ด้านความสะดวกสบายในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ มีตัวอย่างขั้นตอนการเข้ามารับบริการ มีการสอบถามเกี่ยวกับผู้เข้ารับบริการ และ มีการนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการ ตามลำดับ

1.2 ด้านความสุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ พนักงานสามารถเก็บกลิ่นอารมณ์ไว้ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จี้ พนักงานแต่งกายเหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ และพนักงานให้บริการด้วยความอ่อนน้อม ใช้งานสุภาพ มีมารยาทตามลำดับ

1.3 ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ พนักงานกล่าวเชิญชวน ทักทายและขอบคุณอย่างจริงใจ แบบฟอร์มใบรายการต่าง ๆ มีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย และ การติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทำได้โดยไม่รอสาหรณนาน ตามลำดับ

1.4 ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ พนักงานสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าว่าจะได้รับประโยชน์สูงสุด พนักงานให้บริการรวดเร็วฉับไว และพนักงานให้คำแนะนำ และบริการไม่ผิดพลาด ตามลำดับ

1.5 ด้านความสามารถของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ พนักงานตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ทุกประเด็น พนักงานสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้จนเป็นที่น่าพอใจ และ พนักงานให้คำแนะนำอย่างมีหลักการและมีความชัดเจน พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ ตามลำดับ

1.6 ด้านความคงเส้นคงวาในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ พนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง พนักงานให้บริการและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง และพนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง ตามลำดับ

1.7 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการรวดเร็ว พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะปฏิบัติงาน และพนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด ตามลำดับ

1.9 ด้านความเข้าใจลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ พนักงานเอาใจใส่ปัญหาของลูกค้าอย่างจริงจัง องค์การบริหารส่วนตำบลมีกล่องรับข้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อสำรวจความต้องการและนำไปปรับปรุงบริการต่อไป และพนักงานมีการสอบถามลูกค้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

1.10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก คือ มีห้องรับรองสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม และอื่น ๆ วัสดุ อุปกรณ์ใช้งานได้ตามปกติ เช่น เครื่องปรับอากาศ และอื่น ๆ และ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะดวกสบาย ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

สรุปผลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

บุคลากรมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร

ผลการเปรียบเทียบสมมติฐานค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศต่างกัน ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน เป็นดังนี้

1. เพศ

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีมีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรีด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านความภูมิใจในองค์กร แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีมีอายุไม่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรีด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพ

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีมีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรีด้านการบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการปฏิบัติงาน

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีมีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม

หรือทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กร แตกต่างกัน

5. ระยะเวลาการทำงาน

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีมีระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรีด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความภูมิใจในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

6. รายได้

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีมีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรีด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือทำงานร่วมกัน แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการจัดลำดับการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามค่าเฉลี่ยพบว่าลำดับต่ำสุด คือ

1. ด้านความสุภาพเป็นมิตรของผู้ให้บริการ ควรให้พนักงานบริการด้วยความอ่อนน้อมบริการทุกชนชั้นไม่แบ่งแยก
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการ ควรให้พนักงานสอบถามลูกค้าที่เดินเข้ามาใช้บริการทุกท่าน
3. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ ควรให้พนักงานเอื้อแก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ รับฟังคำติชมของลูกค้า
4. ด้านความคงเส้นคงวาในการให้บริการ ควรให้พนักงานจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการลูกค้า
5. ด้านความสามารถของพนักงาน ควรให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ พร้อมทั้งตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยการได้รับการสนับสนุนและให้ทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยปทุมธานี ตลอดจนผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่อำนวยความสะดวก ให้เวลา โอกาส วัสดุสิ้นเปลือง สำหรับในการทำวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร. ธนากร ธนาธารโชติและคณะกรรมทุกท่าน ที่กรุณาความช่วยเหลือ แนวคิดข้อแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องการศึกษาค้นคว้าอิสระอย่างยิ่ง ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ตรวจสอบและแก้ไขงานวิจัยครั้งนี้ให้ถูกต้อง

ผู้วิจัยขอขอบคุณนายกเทศตำบลธัญบุรี นายกเทศมนตรีเทศบาลนครรังสิต นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบึงยี่โถ นายกเทศมนตรีเมืองสนั่นรักษ์ ที่อนุเคราะห์สถานที่ในการแจกแบบสอบถาม และขอบคุณ

ผู้เข้ารับบริการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาที่ช่วยประสานงาน อำนวยความสะดวกประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งดำเนินการส่งเสริมวิจัยที่สมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- กนกรัตน์ ชื่นโกลม. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินค้าของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2544). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา สานิชย์ปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพภรณ์ พิระภูติ. (2548). การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ .คณะบริหารธุรกิจ.
- ปนัดดา เปรมอนันต์. (2548). การรับรู้สิทธิสวัสดิการของพนักงานบริษัทบางกอกแอร์เลติก จำกัด. สารนิพนธ์. หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด.
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2547). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- อนันตชัย เชื้อกลาง. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยภูมิ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ .มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรถัย เชิดชูธรรม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.