

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอย
ของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี

People's Satisfaction on the Quality of Waste Collection Services of

Sai Ma Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province

หญิง สองน้อย¹ และพิชิต รัชตพิบูลภ²

Ying Songnoi and Pichit Ratchatapibhunphob

¹ นิสิตระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: yingja60@hotmail.com, pichit9999@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรมาจำนวน 382 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้วย การทดสอบค่าที การทดสอบค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าด้านที่มีเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบตามสถานภาพส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้และเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ การจัดเก็บมูลฝอย เทศบาลตำบลไทรมา

Abstract

This research aimed to study and compare the levels of people's satisfaction on the quality of waste collection services of Sai Ma Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province in four dimensions namely concrete services, reliable services, response to consumers, and confidence to service recipients. The sample included 382 heads of households with domicile in Sai Ma Subdistrict Municipality. It was quantitative research. The tool used in the research was questionnaire. The statistics used in the data analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA and Scheffe's method. The study findings revealed the following: 1) People's satisfaction on the quality of waste collection services of Sai Ma Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province overall had the mean of 3.68 at high level of satisfaction. The consideration in each dimension revealed that the mean score was at high level in all dimensions. When ranking of the mean score

from high to low scores, it was revealed that the dimension with the highest mean was concrete services, followed by reliable services, confidence to service recipients, and the dimension with the lowest mean was response to consumers respectively. 2) The comparison of the personal status of people's satisfaction on the quality of waste collection services of Sai Ma Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province revealed that for the sample with different genders, the level of satisfaction on the quality of services was not different. As for the sample with differences in age, occupation, education, income, and residential areas, the level of satisfaction on the quality of services was different at the statistical significance of .05.

Keywords: Service Quality, Waste, Sai Ma Subdistrict Municipality

บทนำ

จังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดปริมณฑลที่มีพื้นที่ 2 ใน 3 เป็นที่อยู่อาศัยและพื้นที่ประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ มีความหนาแน่นของประชากรเป็นลำดับสองของประเทศ รองจากกรุงเทพมหานคร มีอัตราการขยายตัวของที่อยู่อาศัยในระดับสูง มีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ทำให้เกิดปัญหาจากการพัฒนาหลายประการ อาทิเช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของมูลฝอย ซึ่งพบว่าปริมาณมูลฝอยชุมชนในพื้นที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2561

เทศบาลตำบลไทรมา มีอาณาบริเวณ ครอบคลุมพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น 8.14 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 5,090 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอเมืองนนทบุรี มีระยะทางห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีประมาณ 8 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 12 กิโลเมตร ซึ่งอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เขตพื้นที่เทศบาลตำบลไทรมามีอัตราการขยายตัวของชุมชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังเป็นพื้นที่ขยายเส้นทางคมนาคมรองรับการเดินทางเข้า - ออกกรุงเทพมหานคร มีถนนสายหลักและเส้นทางรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล (สายสีม่วง : เตาปูน - บางใหญ่) ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 23,476 คน (มีความหลากหลายของประชากรมากขึ้น ส่งผลทำให้มีปริมาณมูลฝอยในเขตพื้นที่เขตเทศบาลตำบลไทรมาเพิ่มขึ้น โดยมีมูลฝอยชุมชนเฉลี่ยวันละ 33-36 ตัน (ข้อมูลปริมาณมูลฝอย กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เดือน มกราคม - มีนาคม 2563)

ซึ่งกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลไทรมา โดยงานรักษาความสะอาด มีหน้าที่เกี่ยวกับงานกวาดล้างทำความสะอาด งานดูดลอกท่อระบายน้ำ งานกำจัดวัชพืชบนทางเท้า ทางระบายน้ำและคูคลองต่าง ๆ งานเก็บรวบรวมมูลฝอย งานขนถ่ายมูลฝอย งานขนถ่ายและกำจัดสิ่งปฏิกูล มีการบริหารจัดการมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลไทรมา มีรถบรรทุกเก็บขนมูลฝอยประจำวัน (แบบอัดท้าย) 1 คัน สามารถจัดเก็บมูลฝอยได้ 3-5 ตันต่อวัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของมูลฝอย เรือเก็บขนมูลฝอยประจำวัน 1 ลำ สามารถจัดเก็บมูลฝอยได้ 200-500 กิโลกรัมต่อวัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของมูลฝอย ทำให้ไม่เพียงพอต่อการเก็บขนมูลฝอยประจำวัน และทำให้ปริมาณมูลฝอยภายในชุมชนยังคงคั่งค้างอยู่

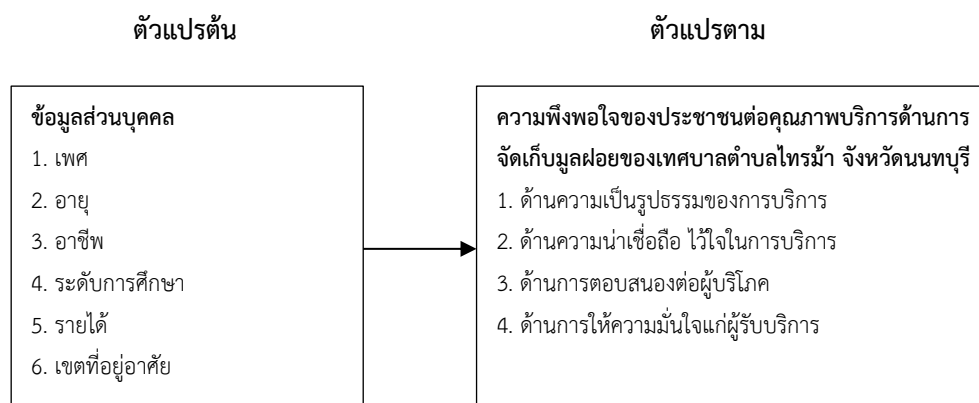
จากสภาพปัญหามูลฝอย โดยภาพรวมของเทศบาลตำบลไทรมา ที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนและเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอย ของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ตามเขตการปกครอง ทั้ง 6 หมู่บ้าน จำนวน 8,595 ครัวเรือน (ข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี, 2563) โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1970, p. 886-887) ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน และการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ตามเขตการปกครอง ทั้ง 6 หมู่บ้าน โดยการสุ่มแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaires) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Correlation) โดยใช้ สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1990, p. 202-204) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data Collection) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบคือ ตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัย กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี เชฟเฟโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.40) มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 25.70) มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 24.60) จบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 33.50) มีรายได้ 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 40.80) และมีเขตที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 3 บ้านคลองหลุมมะดัน (ร้อยละ 28.80)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบล ไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.68) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นประเด็น พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ (3.73) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.70) อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยกับ (3.69) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ (3.59) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม รายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ เทศบาลตำบลไทรมามีจุดตั้งที่ทิ้งมูลฝอยบริเวณที่พักอาศัยของท่านอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (4.02) รองลงมาคือ เทศบาลตำบลไทรมา จัดถังมูลฝอยบริเวณที่พักอาศัยของท่านอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก (3.78) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการจัดเก็บมูลฝอย อยู่ในระดับมาก (3.47)

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี รายด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมาก (4.03) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บมูลฝอยให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค อยู่ในระดับมาก (3.75) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เทศบาลตำบลไทรมา ได้รับรางวัลหรือประกาศรับรองด้านการจัดเก็บมูลฝอยจากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง (3.41)

ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี รายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.59) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ มีการจัดโครงการส่งเสริมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บมูลฝอยในครัวเรือนให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก (3.68) รองลงมาคือ เมื่อมีการแจ้งเหตุเรื่องการจัดเก็บมูลฝอย เจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบและจัดเก็บทันที อยู่ในระดับมาก (3.64) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีการจัดเก็บมูลฝอยทั้งหมดไม่มีเหลือตกค้าง อยู่ในระดับปานกลาง (3.50)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี รายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.69) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์ Facebook หรือ เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (4.03) รองลงมาคือ มีเอกสารหรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บมูลฝอย อยู่ในระดับมาก (3.80) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เมื่อมีเหตุเลือนวันจัดเก็บมูลฝอยมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า อยู่ในระดับปานกลาง (3.46)

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีโดยจำแนกตามสถานภาพของประชาชน

เพศ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายประเด็นไม่แตกต่างกัน

อายุ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอายุต่างกัน ย่อมทำให้มีความรู้สึกพอใจและความคิดเห็นต่างกันด้วย โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นแตกต่างจากทุกช่วงอายุ ซึ่งอายุ มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา

อาชีพ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพแตกต่างกันโดยภาพและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง เนื่องจากประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยเฉพาะอาชีพรับข้าราชการ ย่อมให้ความสำคัญต่อการบริการที่เป็นรูปธรรมของการให้บริการต่อการจัดเก็บมูลฝอยอย่างมีคุณภาพ

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กัน เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ที่ให้ความใส่ใจต่อคุณภาพการบริการทำให้เกิดมุมมองและความเข้าใจต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลในหลายๆ ด้าน และหลายๆ มิติ

รายได้ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กัน ยกเว้นด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มีรายได้ 30,001-ขึ้นไป ย่อมให้ความสำคัญต่อความเชื่อมั่นและต้องการความมั่นใจต่อคุณภาพการให้บริการ

เขตที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านไม่เท่ากันจำนวนมูลฝอยมากน้อยแตกต่างกัน การจัดการ ให้บริการแต่ละหมู่บ้านจึงไม่เหมือนกัน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ได้มีการศึกษาแนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวข้อง นำมาใช้ในการอธิบายสนับสนุนผลการศึกษากฎหมาย ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากเทศบาลตำบลไทรมามีจุดตั้งที่ทิ้งมูลฝอยบริเวณที่พักอาศัยอย่างเหมาะสม มีการจัดถังมูลฝอยบริเวณที่พักอาศัยอย่างเพียงพอ สภาพการจัดเก็บมูลฝอยมีความเหมาะสม มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บมูลฝอยเพียงพอและมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการจัดเก็บมูลฝอย สอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 40 อ้างถึงใน เทพพิทักษ์ สุนทรรส, 2552, หน้า 11) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้บริการ มีวิธีการเสนอบริการ กระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการ ส่งผลให้การบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่จัดเก็บมูลฝอยให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค เจ้าหน้าที่จัดเก็บมูลฝอยตามแผนการปฏิบัติงาน มีการจัดโครงการส่งเสริมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บมูลฝอยให้กับพนักงานและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องและเทศบาลตำบลไทรมา ได้รับรางวัลหรือประกาศรับรองด้านการจัดเก็บมูลฝอย จากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 218-219 อ้างถึงใน วราภรณ์ พรหมดาว, 2554, หน้า 19) คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการ

แข่งขันของธุรกิจ รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจ ที่มีการจัดโครงการส่งเสริมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บมูลฝอยในครัวเรือนให้กับประชาชน เมื่อมีการแจ้งเหตุเรื่องการจัดเก็บมูลฝอยเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบและจัดเก็บทันที มีการจำแนกถังจัดเก็บมูลฝอยตามประเภทของมูลฝอยที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความพร้อมตลอดเวลาในการจัดเก็บมูลฝอยเมื่อเกิดข้อร้องเรียนกรณีเร่งด่วน มีการจัดเก็บมูลฝอยทั้งหมดไม่มีเหลือตกค้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลไทรมา ที่มีช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์ Facebook หรือ เว็บไซต์ มีเอกสารหรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บมูลฝอย มีการแจ้งวัน เวลาในการจัดเก็บมูลฝอยที่ชัดเจน มีการแก้ไขปัญหาทันทีเมื่อเกิดข้อร้องเรียนและแจ้งผลให้ทราบ และเมื่อมีเหตุเลื่อนวันจัดเก็บมูลฝอยมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรศักดิ์ นาถวิทย์ (2544, หน้า 10 อ้างถึงใน ศักดิ์ทริชัย หมิ่นหน้า, 2552, หน้า 11) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานจากผู้อื่น การรับรู้ข้อมูลการรับประกันการบริการจากการโฆษณา การให้คำสัญญาของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ตลอดช่วงเวลาที่ได้รับบริการจริง ก่อนรับบริการนั้นผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับ ซึ่งมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในการบริการที่เกิดขึ้น กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังเป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนของความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากหรือน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีโดยจำแนกตามสถานภาพของประชาชน

เพศ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลไทรมามีการปฏิบัติภารกิจตามบทบาทหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ไม่แยกเพศชายเพศหญิง จึงทำให้เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรนุช เขตบุญไสย (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีการปฏิบัติภารกิจตามบทบาทหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ไม่แยกเพศชายเพศหญิง จึงทำให้เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย

อายุ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าโดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากอายุ เป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ เมื่ออายุเพิ่มขึ้นประสบการณ์สูงขึ้น ความรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น อาจ ทำให้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่มีความละเอียดรอบคอบที่ชัดเจน ส่วนผู้ที่อายุน้อยกว่าอาจไม่ค่อยสนใจในรายละเอียด เล็ก ๆ น้อย ๆ ของการบริการ ทำให้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัด นนทบุรีต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรนุช เขตบุญไสย (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้การสั่งสมประสบการณ์ ความรู้ แตกต่างกันทำให้คนมีอายุมากอาจมีความคิดและมุมมอง ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทรายแตกต่างกันไป จึงมีผลทำให้อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น ของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทรายต่างกัน

อาชีพ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทร มา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่ารายประเด็น 3 ด้าน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนโดยภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลทำให้การสั่งสม ประสบการณ์ ความถนัด และมุมมองความคิดต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาล ตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมและรายประเด็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากระดับการศึกษาเป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือ ทำให้คนที่ มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้ ความคิด และความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาล ตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำตาเสา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

รายได้ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทร มา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน โดยภาพรวมและรายประเด็น 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากรายได้ของบุคคลแสดงถึงฐานะ ทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแสดงถึงศักยภาพในการดูแลตนเอง การรับรู้ การเรียนรู้ การบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีรายได้ น้อยกว่าอาจมีข้อจำกัดในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง เช่น การรับรู้ การเรียนรู้ การบริโภคข่าวสาร ทำให้ส่งผลต่อ ความคิดต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายาย อาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

เขตที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาล ตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย โดยภาพรวมและรายประเด็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 อาจเป็นเพราะผู้ที่พักอาศัยอยู่เขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน อาจมีความคิดและมุมมองต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรีต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. เทศบาลควรมีการบริหารจัดการในการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บมูลฝอยอย่างเพียงพอ
2. ควรมีการศึกษาความต้องการของประชาชนด้านการจัดเก็บมูลฝอยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น คุณภาพการจัดเก็บมูลฝอยประจำวันโดยที่ไม่ตกค้าง ความพร้อมของพนักงานและเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บมูลฝอย
3. ควรส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมูลฝอยในชุมชนและกิจกรรมให้ความรู้เรื่องการคัดแยกมูลฝอยพร้อมทั้งเพิ่มถังมูลฝอยที่จำแนกประเภทให้กับชุมชน เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรมากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำผลที่ได้มาปรับใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. ควรนำผลวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรมาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ทศรัฐ จันยาง. (2554). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เทพพิทักษ์ สุนทรส. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยวัง อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เทศบาลตำบลไทรมา. (2563). *ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลไทรมา*. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.saima.go.th>.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรภรณ์ พรหมดาว. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกมะม่วง อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ศักดิ์วิชัย หมิ่นหน้า. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานทะเบียน เทศบาลตำบลไทรมา. (2563). *สถิติประชากร แยกรายละเอียด*. นนทบุรี.

อรนุช เขตบุญไสย. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.

Taro Yamane. (1970). *Statistic : an Introductory Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper & Row.



RCIM
GRADUATE SCHOOL

หลักสูตร ทางเลือกใหม่สู่ความสำเร็จ

ปริญญาโท

- บริหารธุรกิจ (M.B.A.)
- รัฐประศาสนศาสตร์ (M.P.A.)
- นวัตกรรมในการบริหารการศึกษา (M.Ed.)

เรียนจบภายใน
1ปีครึ่ง - 2ปี

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ 092-442-8000 @Rcim.rmutr www.rcim.in.th