

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย
อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่**
**People's satisfaction with the services of San Pu Loei Subdistrict
Municipality Doi Saket District Chiang Mai Province**

วรยุทธ สถาปนาศุภกุล¹
Worayuth Sathapanasuphakul

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลตำบล การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน 399 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลสันปูเลยไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การบริการ; เทศบาลตำบล

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the satisfaction of the people towards the services of San Pu Loei Subdistrict Municipality. Doi Saket

¹ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา; Mahamakut Buddhist University, Lanna Campus
Corresponding Author, E-mail: worayuth118@hotmail.com

District Chiang Mai Province 2) Comparative study of people's satisfaction with services 3) Problems and recommendations on services of sub-district municipalities quantitative research The randomized population used in the research was 399 residents in the area. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance. The results showed that

People's satisfaction with the services of San Pu Loei Subdistrict Municipality Doi Saket District Chiang Mai Province Overall, it is at a high level in all aspects. For the hypothesis testing results, it was found that old people education level different income and occupation People's satisfaction with the services of San Pu Loei Subdistrict Municipality Doi Saket District Chiang Mai Province was different, but people of different sexes and marital status had no different satisfaction with the services of Sanpu Loei Municipality.

Keywords: satisfaction; service; sub-district municipality

บทนำ

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้วว่าการเมืองการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นรากฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะในด้านที่เป็นสถาบันที่ให้การศึกษอบรม กล่อมเกล้าทางการเมืองแก่ประชาชนให้รู้จักการปกครองตนเอง เป็นการสนองตอบความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นอย่างตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพ เป็นการแบ่งเบาภาระอันหนักของรัฐบาลกลางโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครอง และจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของตนเอง (ประหยัด หงสทองคำ และพรศักดิ์ผองแพว, 2529)

ภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่น เทศบาลตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนเขามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ พัฒนาท้องถิ่น บทบาทของประชาชนเริ่มเปลี่ยนแปลงให้มีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น โดยมีกฎหมายรองรับชัดเจน จึงจำเป็นต้องพัฒนาส่งเสริมให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในการที่จะเป็นผู้เฝ้าคอยระวังติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ อีกทั้งสามารถใช่วิชาญาณญาณในการเลือกสรรบุคคลเข้ามาทำหน้าที่บริหารงานของท้องถิ่น ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้วางรากฐานแนวทางธรรมาภิบาลเพื่อรองรับการปรับบทบาท การกิจและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มุ่งสู่การดำเนินงานที่มีมาตรฐาน สามารถวัดผลงานที่ชัดเจน นำไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีส่วนสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551)

เทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งเน้นการบริการในด้านสาธารณสุข ปลอดภัยด้านความสะอาดและด้านการศึกษา เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจแต่การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ประสบปัญหาในเรื่องของงบประมาณ จึงทำให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันปูเลย แต่ทั้งนี้ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลก็ร่วมกันดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในมากที่สุด ทั้งนี้ การให้บริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐจะต้องคำนึงถึงการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม โดยให้บริการที่เท่าเทียมในเวลาที่เหมาะสม และปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอีกทั้งต้องให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานของงานราชการ ต้องสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อสมาชิก มีความยืดหยุ่นการที่จะชี้วัด ว่าการบริการสาธารณะของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น ก็โดยการวัดความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเพื่อตอบคำถามว่าหน่วยงานบริการมีความสามารถในการสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เพียงใด ผลของความพึงพอใจก็เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีสะดวกรวดเร็วโปร่งใส และมีคุณภาพ (ปรัชญา เวสารัชช, 2526)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่พฤษภาคม-กันยายน 2561

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการสำรวจข้อมูล โดยใช้สูตร W.G.Cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลสันปูเลย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) และสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

จากการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย ด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือด้านการศึกษา ด้านสาธารณูปโภคและด้านความ สะอาด ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงถึงความประสบผลสำเร็จในด้านการบริการของเทศบาล ตำบลสันปูเลย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ตามตัวแปรอิสระ ปรากฏว่าประชาชนที่มีเพศและสถานภาพ สมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน สำหรับประชาชนที่มีอายุรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการทดสอบ	ระดับนัยสำคัญของ F	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
1. เพศ	.385		✓
2. อายุ	.000*	✓	
3. รายได้	.003*	✓	
4. ระดับการศึกษา	.000*	✓	
5. สถานภาพสมรส	.062*		✓
6. อาชีพ	.004*	✓	

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลยในด้านต่างๆ และมีประเด็นที่คนพบ อันจะเป็นข้อมูลให้เทศบาลตำบลสันปูเลยนำไปวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาล ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของศิริชัย อัมพวา (2542) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ สอดคล้องกับการศึกษาของสุวนิช สีลาอ่อน (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอยู่ในระดับค่อนข้างมากและ สอดคล้องกับการศึกษาของปราณี อินทวงศ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้มีการสรุปความพึงพอใจ เป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่เทศบาลมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ผู้รับบริการมาติดต่องานที่เทศบาลนี้แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่องที่มา

ติดต่อเจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยและมีการให้บริการที่รวดเร็ว นับว่ามีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จะเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น กิจกรรมที่ต้องเสียภาษีระยะเวลาในการเสียภาษีมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม และมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ได้โดยมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่พนักงานเทศบาลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าหลวงยอมรับคำตำหนิ ดิชม พร้อมรับไปปรับปรุง แก้ไขด้วยความเต็มใจ

และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิจิตร วิชัยสารและคณะ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดุสิตบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดุสิตบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ ละอองเอกและ สุวัฒน์จิตตจันทร์ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้จากการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะเห็นได้ว่า ระดับความความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่าบริการดี ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าพิจารณาข้อคิดเห็น คำเสนอแนะของประเทศแล้ว ยังมีหลายประเด็นที่ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด และควรนำการบริการของเอกชนมาเป็นแบบอย่างและปรับใช้ในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ และควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของบริการให้ทันต่อเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลงานวิจัยพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ควรมีนโยบาย การการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ

1.2 จากผลงานวิจัยพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีนโยบายการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ

2. ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

2.1 ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลยที่ได้จัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สะดวกในด้านการปฏิบัติที่ไปใช้บริการ

2.2 ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลยที่รวดเร็ว ฉับไว มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรศึกษาความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยจัดทำงบประมาณเพื่อแก้ปัญหาของวัสดุ อุปกรณ์ที่ยังไม่มีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ

3.2 ควรศึกษาการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอเพื่อรับใช้ประชาชน

เอกสารอ้างอิง

จารุวรรณ ละอองเอก และสุวัฒน์ จิตต์จันทร์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัด

ร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคามราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 7(1).

.ปราณี อินทวงศ์. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และชนพล สราญจิตร. (2557). การสำรวจความ

พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัด

ปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับ
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 7(2).

ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วน
ตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม), คณะ
พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนิข ศีลาอ่อน. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของ
สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม)
คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์